

Б. Драгунс

**ХОРОШИЕ МАНЕРЫ**

**КРАТКИЙ КУРС  
И ПОЛЕЗНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ БИЗНЕСМЕНА,  
РУКОВОДЯЩЕГО РАБОТНИКА  
И НЕ ТОЛЬКО...**

**Good manners. Quick-start  
and useful advice for businesspeople, senior officials  
and not only**

Author: B. Draguns

**UK London 2017**

© Published by Sergejevs

[www. d-show.co.uk](http://www.d-show.co.uk)

Tel/fax + 44 (0) 20 8577 3203

Mobil + 44 (0) 74 6008 2000

Оформление автора

## Оглавление:

1	Обращение к читателю . . . . .	5
2	Половые различия . . . . .	15
3	Общие понятия . . . . .	19
	Уступить дорогу, место в транспорте . . . . .	31
	Стучим в дверь? . . . . .	32
	Благодарность, извинение, приветствие . . . . .	33
	Визитная карточка . . . . .	41
	Идиоматические выражения . . . . .	43
	Как вы говорите . . . . .	45
	Чистота . . . . .	49
	Носовой платок . . . . .	51
	Курение. . . . .	53
	Маленькое примечание . . . . .	54
	Если Вы хотите быть более "джентльменом" . . . . .	55
4	Встречают по одежке, но... . . . . .	59
	Одежда . . . . .	65
	Лицо . . . . .	75
	Руки . . . . .	82
	Ноги . . . . .	84
	Тело . . . . .	85
	Язык тела . . . . .	87
5	Застолье. . . . .	95
	Столовая посуда и инструмент . . . . .	97
	Поведение за столом . . . . .	100
6	Если вы собрались за границу . . . . .	108
7	Основные принципы поведения руководителя . . . . .	115
8	Заключение . . . . .	125
9	Список рекомендуемой литературы с короткими комментариями . . . . .	126

Книга написана для мужчин и женщин любой национальности. В первую очередь, для бизнесменов и руководителей. Поэтому, акцент сделан на более строгий подход к вопросу, необходимый, в первую очередь, руководителям любого ранга.

Как я надеюсь, накопленный опыт общения с разными людьми и навыки руководящей работы позволяют мне давать рекомендации для тех, кто интересуется организацией бизнеса.

Полезна книга, может оказаться и для тех, кто собрался или собирается выезжать за границу для работы, учебы или в отпуск.

Эта книга - попытка поместить в небольшом объеме максимум информации и не ограничиться при этом простым перечнем норм и правил.

Книга написана в России и дополнена замечаниями, после более десяти лет жизни в Англии.

*Чисто российская информация по истории и прочим деталям, набрана наклонным шрифтом и не входит в издание на английском языке.*

**"Многие люди подобны колбасам:  
Чем их начиняют, то они и носят в себе"**  
Козьма Прутков

## **1. Обращение к читателю.**

Данная книга появилась на свет в связи с тем, что я часто слышал насмешки иностранцев над некультурными россиянами. Целью книги стало исправить такое положение. Первый вариант этой книги был написан в России в 2000 году.

Но после пребывания за пределами России оказалось, что не все иностранцы безупречны в своем поведении. Поэтому книга была дополнена.

Однако, если, скажем, в Англии для поиска примера нужно потратить много времени, то в России найти пример было очень просто. Поэтому я решил оставить примеры, что встретил в России. На таких примерах и написана эта книга, что, мне кажется, значительно интересней, чем простое описание того, что можно и что не можно делать в той или иной ситуации.

Итак, начнем с "новых русских", про которых даже сами россияне сочинили массу анекдотов. Например:

В Париже новый русский заходит в кафе, заказывает кофе, начинает его пить. Официант тут же улыбается и говорит.

– Сразу видно, вы русский.

– Почему ты так думаешь?

– Потому что только русские не вынимают ложку из чашки, когда пьют.

На следующий день новый русский посылает своего друга в то же кафе и объясняет ему, что ложку нужно из чашки вынимать.

Официант опять улыбается и говорит:

– Сразу видно, вы русский.

– Почему ты так думаешь? Я же вытащил ложку из чашки.

– Потому что только русские прищуривают один глаз, когда пьют, потому что привыкли пить, не вынимая ложки...

Новый русский посылает второго своего друга в то же кафе и объясняет ему, что ложку нужно из чашки вынимать, и глаз прищуривать не нужно.

Официант опять улыбается и говорит:

– Сразу видно, вы русский.

– Почему ты так думаешь? Я же вытащил ложку из чашки, и глаз не прищуривал.

– Потому что только русские бросают ложку на стол, вместо того, чтобы положить ее на блюдечко...

Вы вполне можете услышать или самостоятельно сочинить аналогичные анекдоты на данную тему.

Я прожил в России около десяти лет и, наблюдая российскую действительность, довольно часто не мог скрыть своего изумления. К сожалению, подавляющее большинство россиян, по всей видимости, не имеют даже отдаленного понятия о таких вещах, которые известны любому английскому, французскому, немецкому, итальянскому и т. д. школьнику.

На прямой вопрос иногда можно получить и прямой ответ. Так некоторые россияне мне говорили, что им просто негде и не у кого было учиться хорошим манерам. По всей видимости, это не вина россиян, а вина "системы", которая, начиная с первых лет советской власти, объявила войну всем пережиткам буржуазного быта. Любые проявления были объявлены мешанством, не достойным советского гражданина. А в дальнейшем система просто игнорировала вопросы обучения даже элементарным правилам поведения.

Очень занимательную фразу по этому поводу я услышал в городе Челябинске от бывшего узника ГУЛАГа:

"Не стоит удивляться, что хорошо воспитанные люди встречаются в России очень редко - нужно удивляться, что они вообще сохранились!"

*Однако теоретически в СССР вопрос о хороших манерах вовсе не был забыт. Во всяком случае, с 60 годов 20 века выпускалось достаточно большое количество книг на эту тему.*

*Например, книги:*

*"СОВЕТСКИЙ ЭТИКЕТ" ("Знание" Ленинград 1972 г. тираж 180 000 экз. Цена 31 коп.),*

*Н. Киященко. "СУЩНОСТЬ ПРЕКРАСНОГО" ("Мол. гвардия" 1977 г. тир. 75 000 экз. Цена 60 коп.).*

*"МОРАЛЬ: сознание и поведение" (Москва "Наука" 1986 г. тир. 12 000 экз. Цена 1, 30 руб.).*

*Демина Л. М. "ПО ЗАКОНАМ КРАСОТЫ. Эстетика труда" (Москва, "Просвещение" 1990 г. тир. 150 000 экз. Цена 75 коп.).*

*Как видите, книги были изданы, они недорогие и выпущены довольно приличными тиражами, но можно рекомендовать искать и читать эти книги только в том случае, если у вас есть достаточное количество времени для поиска крупиц знаний в большом количестве "воды"*

Что же такое хорошие манеры?

Я определю это понятие так: культура взаимоотношений и знание (как минимум, элементарных) правил этикета.

Культура взаимоотношений, прежде всего, это вежливость, корректность, тактичность, скромность и точность.

А этикет - (от французского Etiquette), порядок проведения определенной церемонии.

Слово вошло во многие языки, появилось при Людовике Четырнадцатом, - на пышных и изысканных приемах гостям вручали карточки (на французском - этикетки) с перечнем требуемых правил поведения.

В некоторых странах, в частности, в России, под словом этикет подразумевают понятия, которые для простых граждан совершенно не нужны и бесполезны.

Вот что можно прочитать об этикете из советских книжек:

- «Этикет» в феодальном обществе, а затем, в известной мере, и в буржуазном обществе является "ярлыком", вывешиваемым лицами, принадлежащими к привилегированным социальным слоям. Свое сословное назначение он сохраняет во всех эксплуататорских обществах"...

По Академическому словарю современного русского языка:

- Этикет - "установленный порядок соблюдения определенных норм (например, при дворах монархов, в дипломатических кругах и т. п.)".

Я с этим не согласен. Потому что в любом сообществе людей существуют правила этикета, или, если вам не нравится это слово, то можно назвать этикет просто правилами поведения.

Общепринятые правила - это форма общественного контроля за поведением отдельного человека. А нарушение правил вызывает те или иные санкции от изумления и осуждения до штрафа за нарушение общественного порядка. Нормы этикета - соглашение о том, что считать принятым в поведении людей и что не принятым.

Очень занятно по сравнению с высказываниями "советских" специалистов данное понятие определил Вольтер:

"Этикет - это разум для тех, кто его не имеет".

Как вы понимаете, более жесткие нормы поведения признаны в цивилизованном мире. А у нецивилизованных народов, даже элементарные правила могут отсутствовать.

Интересные случаи можно услышать от россиян, которые побывали в глухомани Африки. Например, не каждый африканец понимает, зачем нужна уборная, а некоторые просто не желают этого понимать, поэтому они делают свои дела в том месте, где им вздумалось... Правительства некоторых стран

Африки пытаются с этим явлением бороться, и построено большое количество общественных туалетов...

В некоторых странах Азии существует аналогичная ситуация: шагал - шагал человек в халате, в чалме, или тюбетейке по дороге, потом присел и оставил кучку...

От иностранцев, побывавших в глубинке России (что, однако, совсем не обязательно), тоже можно услышать ехидные замечания, с некоторыми из них вы познакомитесь в этой книге.

Сами россияне также замечают разницу между поведением культурных иностранцев и основной массой менее культурных соплеменников. Как правило, такое сравнение можно услышать от женщин, которые некоторое время общались с иностранными гражданами, их можно найти на страницах периодической печати и в радиопередачах. Например, радиостанция "Европа Плюс" как-то передавала монолог молодой россиянки, который заканчивался примерно так: "...российские мужики теперь мне кажутся просто похотливыми самцами, ни на что большее не способными".

*Коротко, из истории русского этикета (от советских историков).*

*В 17 веке издан свод правил в отношении к светской власти и церкви, семье и слугам - "Домострой". Подробно описывались наставления по воспитанию детей, ведению хозяйства, приготовлению пищи, приему гостей, свадебным обрядам, торговле и т. д. Например: "Если жена не слушается мужа, то он поучает ее палкой, но лучше, если нет свидетелей, а наедине. И бьет не в лицо, а по уху и осторожно, чтобы кулаком не попасть в сердце, и лучше бьет не палкой и не железным прутом... Лучше всего плеткой, это и больно, и действительно, и напугает, и полезно для здоровья". "Домострой" охватывал все стороны жизни зажиточных городских семей.*

*Петр Первый с размахом вводит различные нововведения. В 1717 году издана переводная книга "Юности честное зерцало, или показа к житейскому обхождению, собранное от разных авторов". Это советы молодым*

дворянам, как держать себя в обществе, чтобы иметь успех при дворе и в свете:

*"Никто не имеет повеся голову и потупя глаза вниз по улице ходить или на людей косо взглядывать, но прямо и не согнувшись ступать".*

*В обществе "в круг не плевать", в платок "громко не сморкаться и не чихать", "перстом носа не чистить", содержать себя в порядке, обрезать ногти "да не явится яробы оные бархатам обшиты". Мой руки. За столом сиди прямо. На стол не упираться, "руками по столу не колоти, ногами не мотай". Не хватай первый со стола, "не жри как свинья и не дуи ушное (суп), чтобы везде брызгало, не сопи ягна яси (когда ешь)". "Не проглатывай целые куски. Не говори, когда во рту пища, чуб рукой не утирай, перстов не облизывай, костей не грызи, ножом зубов не чисть, около своей тарелки не делай забора из костей, корок хлеба и прочего".*

*В. Ленин: "Петр ускорил перенимание западничества варварской Русью, не останавливаясь перед варварскими средствами борьбы против варварства."*

*В послепетровское время законодателем этикета стал императорский двор. Дети дворянства воспитывались в специальных учебных заведениях (военных и гражданских) или получали домашнее воспитание. Домашними воспитателями сначала были немцы, а потом, с 40-х годов 18 века - французы. Дворянству подражало купечество, но, как правило, только с показной (видимой всем) стороны, а в повседневной жизни купечество жило по "Домострою".*

*В 1775 году манифестом Екатерины Второй обозначен особый разряд городского населения - мещане, т. е. городские обыватели (ремесленники, мелкие торговцы, служащие частных компаний, прислуга и т. п.).*

*Психология мещан - с одной стороны, стяжателя (мелкого собственника), с другой стороны, зависимость от сильных мира сего, от власти крупных хозяев. Мещанин это человек, вынужденный зарабатывать на хлеб насущный. А*

некоторая часть их, вместе с тем, стремится "выбиться в люди", стать богатым, выйти из сословия мещан.

Психология мещан ярко показана в произведениях А. П. Чехова, А. М. Горького и других русских писателей. Это борьба за существование, убогая духовная жизнь, ограниченность кругозора, приверженность традиционным формам поведения мещан в сочетании со стремлением подражать господствующим классам. Это приводило к тому, что даже естественные и необходимые нормы взаимоотношений приобретали в мещанской среде подчас карикатурный характер. Такие проявления в психологии и духовной жизни получили наименование мещанства и обывательщины, и стали нарицательными.

Написано, как вы понимаете, советскими историками. К концу 19 века в России, опять же, по мнению советских историков, образовался рабочий класс. Однако, рабочий класс - это те же мещане и их понятия о хороших манерах, от изменения наименования не изменились.

Революция 1917 года, как уже говорилось выше, объявила войну всем пережиткам буржуазного быта.

Ю. В. Согомонов в статье "Социалистическая нравственность как конкретно-историческая целостность" очень хорошо, буквально в одном абзаце, смог объяснить формирование этики в советское время.

"Над всеми мещанскими и патриархальными взглядами и нравами покоится казенно - бюрократическая "мораль", имеющая в нашей стране, как и в некоторых других странах, ставших на путь социалистических преобразований, продолжительную историю. С начала 20-х годов в ситуации жесткой централизации управления, крутых перемен в промышленности и сельском хозяйстве стала складываться административно - командная система, утвердившаяся в 30-40-х годах. Из сферы экономики она распространялась на нравственную жизнь общества и воспитание. Система эта

*подчас стремилась подчинить мораль текущим сиюминутным запросам политики, не отваживаясь измерять при этом саму политику с помощью нравственных критериев, опасаясь придавать этим нравственным мерилам политическое значение. Она породила формальные и превратные представления о долге (к ним с полным правом можно отнести ленинскую характеристику: "формально правильно, а по сути издевательство"), обостряла конфликт между обязанностями человека и гражданина, нередко делая его трагическими. Она приостанавливала процесс переработки доставшихся нам в наследство нравов, часть негативных привычек и обычаев прошлого пыталась реставрировать в слегка подновленном виде, "вписав" их в контекст социалистической морали."*

*В то же время, в советские времена, официально утверждалось что:*

*"Мы из каждой национальной культуры берем только ее демократические и ее социалистические элементы, берем их только и безусловно в противовес буржуазному национализму каждой нации". (В. И. Ленин - Пол. соб. соч. т 24, стр. 120).*

*"Культура коммунизма, вбирая в себя и развивая все лучшее, что создано мировой культурой, является новой, высшей ступенью в культурном развитии человечества. Она воплотит в себе все многообразие и богатство духовной жизни общества, высокую идейность и гуманизм нового мира. Это будет культура бесклассового общества, общенародная, общечеловеческая". (Программа Коммунистической партии Советского союза. Москва. "Госполитиздат" 1962 г., стр. 130).*

*Написано, вроде бы, красиво, но дворянство упразднили, богачеев разорили, мещан запретили, а что в противовес, что это за общечеловеческое бесклассовое общество?*

*Я думаю, это полный абсурд, поэтому и появился анекдот времен "развитого социализма":*

*"У нас, в СССР, все равны, но некоторые равнее всех остальных!"*

*Подтверждение правильности народного юмора можно найти в официальных документах:*

*"Многие члены партии, занимающие руководящие посты, оказывались вне контроля и критики, что приводило к провалам в работе, серьезным нарушениям партийной этики" (Материалы пленума ЦК КПСС 27-28. 01. 1987 г.)*

*Впрочем, всем равным, как известно, никто не обещал стать богатыми. Поэтому культура бесклассового общества, общенародная, общечеловеческая - это, по всей видимости, культура бедноты.*

*А, "бедность избавляет от этикета" (так утверждала Жорж Санд).*

*Это именно то, к чему и привели все старания советской "системы". И это то, что можно увидеть сейчас в России...*

*На данный исторический период, культура бесклассового общества, даже теоретически, как вы, понимаете, невозможна, потому что в России опять появилось классовое общество. Однако, не только поэтому следует вспоминать о забытых понятиях.*

Главную причину изучения хороших манер вы, несомненно, определите сами, если хоть один раз попадете в ситуацию, когда вам станет стыдно за собственное поведение или поведение ваших знакомых.

Я вовсе не призываю кого-либо впадать в крайности и стать, скажем, снобом.

Сноб (англ. snob) - Человек, тщательно следующий вкусам, манерам и т. п. высшего света. Пренебрегающий всем, что выходит за пределы его правил. Человек, претендующий на изысканно-утонченный вкус. На исключительный круг занятий и интересов.

Я однозначно, уверен, что хорошие манеры помогут не только в улучшении взаимопонимания с гражданами, которые к этому привыкли, но и помогут в вашем общении даже с соседями.

В кратком курсе, естественно, не могут быть затронуты все вопросы и нюансы поведения, но я очень надеюсь, что эта книга сможет хоть в некоторой степени восполнить возможные пробелы. Не могу утверждать также, что для всех и каждого здесь найдется то, о чем он не знает. Но, надеюсь, мои замечания несколько разнообразят простое перечисление необходимых требований, и вам не будет скучно читать.

Позволю себе сразу сделать первую рекомендацию, которая подсказана практикой моего общения с россиянами:

Иногда можно встретить человека, который довольно хорошо осведомлен о каком-то конкретном вопросе, но в повседневной жизни этого никак не скажешь.

Например, одна молодая девушка в городе Самаре без долгого размышления назвала мне пять возможных вариантов исполнения столовой вилки, а на практике она не умела этим столовым инструментом пользоваться, хотя теоретически знала, как это надо делать.

"Я так не привыкла и мне удобнее кушать, держа вилку по-другому" - ее слова в оправдание.

В данном случае, неудобно, потому, что нет практики, нужно переучиваться, а на это нет желания (или необходимости).

Поэтому рекомендую вам не только запоминать, но и постоянно использовать свои знания. Не стоит думать следующим образом: сейчас мне это не нужно, а в другой обстановке, в другой компании, я, конечно же, смогу. Скорее всего, не сможете, потому что без навыка даже простые действия могут оказаться очень трудно выполнимы. А также о том или ином вопросе можно попросту забыть.

**"Когда мужчины неуважительно относятся к женщине,  
это почти всегда показывает, что она первая  
забылась в своем обращении с ними"**

Д. Дидро

## **2. Половые различия.**

В первую очередь, хочу остановить ваше внимание на этом вопросе, потому как женщины, начавшие борьбу за эмансипацию более века назад, все более пытаются быть похожими на мужчин. В любой стране, наверное, можно встретить грубых женщин, даже англичанки, что меня очень поразило, могут быть весьма невоспитанными, но это все же единичные случаи. Из-за массовости явления особенно преуспели в этом вопросе россиянки, некоторые из которых легко могут "заткнуть за пояс" представителей сильного пола. Это проявляется не только в том, что многие россиянки отодвинули своих мужей в ведении бизнеса (в основном мелкого), но и в том, что в общении они пытаются быть даже еще более грубыми, чем мужчины. А нецензурные выражения в устах некоторых женщин - это обычная форма разговора.

Что классики говорят по этому поводу?

"Когда женщина бывает до конца женщиной, она представляет больше ценности, нежели когда она играет роль мужчины. Развивать в женщине мужские свойства, пренебрегая присущими ей качествами, значит, действовать явно ей во вред". (Ж. -Ж. Руссо)

"Женщина, старающаяся походить на мужчину, так же уродлива, как женоподобный мужчина". (Л. Н. Толстой)

Если вы считаете, что времена классиков давно прошли, то, может быть, стоит задуматься над этим:

"Что за предрассудки? Зачем газета пишет о какой-то отжившей век галантности? У нас равноправие. Моя подруга

работает вместе со мной каменщиком. И не хуже ребят работает. Зачем же я буду унижать ее своим расшаркиванием?" (Письмо молодого мужчины "Комсомольская правда" 1 марта. 1968 год.)

Думаю, такое глупое умозаключение должно убедить даже самую упрямую женщину.

А для большего убеждения, еще несколько цитат от мудрых:

"Степень общей культуры мужчины проявляется в том, как он относится к женщине" (К. Маркс).

"Отношение к женщине - тончайший измеритель чести, совести, порядочности, благородства, высокая школа воспитания чуткости" (В. А. Сухомлинский).

"Самое умное, чего достиг человек, - это умение любить женщину, поклоняться ее красоте: от любви к женщине родилось все прекрасное на земле". (А. М. Горький).

Пожалуй, весьма интересное умозаключение сделала Иоанна Хмелевская в своей книге "Как выжить с женщиной":

"Самой большой трагедией женщины стало равноправие. Биология, к сожалению, за общим прогрессом не последовала..."

Я тоже не понимаю, почему женщинам нужно равноправие, особенно в грубой форме, и почему они пытаются отказаться от своих привилегий. Например, глупо возражать против принятого на водном транспорте правила: при кораблекрушении, в первую очередь, предоставлять место в шлюпке, спасательный жилет, спасательный круг и т. д. ЖЕНЩИНАМ и детям. И, кроме этого правила, существует еще множество женских привилегий, некоторые из них вы найдете в этой книге.

Итак, половые различия это одна из характеристик человека, определяющая не только его внешний вид. Хотим мы этого или нет, признаем или нет, но от мужчины ожидаются одни манеры поведения, а от женщины другие.

Другой пол - другие отношения. Следовательно, давайте не будем возражать, а будем учитывать этот фактор.

Как утверждает Д. Р. Паркинсон, "женщины оказывают предпочтение рослым мужчинам, с могучим голосом, даже если их слова не блещут богатством мысли, то, как мужчина говорит, как выглядит, когда говорит, может восполнить этот недостаток. А мужчины уделяют больше внимания молодым красивым женщинам, чем женщинам иных достоинств".

Если вы не попадаете под описанные критерии, или у вас имеются другие проблемы, которые вам кажутся дефектом, то:

Не стоит тратить время на переживания из-за своих недостатков. Значительно рациональнее определить все ваши положительные качества и подать их в выгодном для вас свете, для того чтобы они были оценены по достоинству.

"Если хотите победить, используйте то оружие, которым располагаете, и не тратьте времени на жалобы о том, чего у вас нет" (Д. Р. Паркинсон).

Сказанное касается и половых различий, что, я думаю, понятно.

Исходя из всего вышеупомянутого, и написана эта книга. Здесь вы сможете найти рекомендации и критические замечания как для мужчин, так и для женщин.

Еще несколько слов для прекрасной половины человечества:

Женщины одарены большей сдержанностью и от природы более приветливы и изящны. Вы обладаете врожденной быстротой и готовностью к действию, и обладаете

более глубоким пониманием характера, проницательнее и тоньше распознаете его.

Успех в приобретении хороших манер в значительной степени зависит от такта. А женщина обладает, как правило, большим тактом, чем мужчина, и в этом случае она может стать влиятельным и полезным наставником.

**"В человеке плохо воспитанном отвага становится  
грубостью, ученость - педантизмом,  
остроумие - шутовством, простота - неотесанностью,  
добродушие - лестью"**

Дж. Локк

**"Причина многих неудачных судеб –  
неправильное воспитание"**

Анре Моруа

**"Из всех плодов наилучшие приносит хорошее воспитание"**

Козьма Прутков

**"Воспитание - великое дело: им решается участь человека"**

В. Г. Белинский

### **3. Общие понятия.**

Надеюсь, вы понимаете, что под словом "воспитание" подразумеваются именно то, что я в этой книге называю хорошими манерами.

Понятие хорошие манеры можно разбить на отдельные части, например:

1. Культура поведения, которая, в свою очередь, может быть разбита на:

знание и выполнение этикета высшего общества (при дворах монархов, в дипломатических кругах и т. п.), или этикета при общении с руководителями страны, области, города;

а также на культуру поведения в общественных местах и в собственном доме;

и даже на культуру поведения за столом как в общественных местах, так и в собственном доме.

2. Манеры ваших движений (как ходить, стоять, сидеть, жестикулировать и даже какая при этом должна быть на вашем лице мимика).

3. Манера говорить (в зависимости от места – где, как, сколько, с какой мимикой).

4. Манера одеваться (что, где и каким образом следует на себя надевать и как в этом двигаться).

5. Манеры в причёске, макияже, уходе за руками, ногами и всем остальным телом

6. А также наличие или отсутствие знаний по общепринятым понятиям о вкусе (что красиво, что безобразно) в живописи, музыке, литературе, театре, кино и т.д.

Можно, если хотите, расширить этот список, но это не главное. Большой интерес представляет вопрос, где мы все получаем необходимые знания.

Без всякого сомнения, первыми учителями являются наши родители. Затем им на помощь приходит школа, в которой мы учимся. Потом наступает очередь наших друзей. Которые, кстати, прошли тот же путь, что и мы. Вопрос только в том, получили ли они больше, чем мы, знаний и каких именно.

Как наглядный пример можно рассмотреть персонажи из какого-либо "мыльного" телесериала. Мальчик из бедной семьи и девочка – дочь миллионера. Или наоборот. Девочка из бедной семьи и мальчик – сын миллионера.

Какие знания может получить ребенок в бедной семье?

*Теоретически, конечно, он может получить даже более обширные знания, чем ребенок из богатой семьи. Но это исключение из правила, потому что тогда его родители должны были получить хорошее воспитание и образование, что никак не может соответствовать бедности.*

*Это справедливо для любой страны, кроме, пожалуй, России и других государств, бывших союзных республик СССР. Там чаще, наоборот, во всяком случае, это было справедливо в конце двадцатого и в начале двадцать первого века.*

Не получил достаточных знаний в семье.

Дальше школа. Но школа не для богатых, а, следовательно, наверняка, отсутствие воспитания хороших манер. В российских и в английских бесплатных школах вполне можно встретить детей из разных слоев общества и с разным воспитанием. Но общеобразовательная школа, как правило, не занимается воспитанием хороших манер. Такое положение, наверняка, «портит» воспитанных детей и не улучшает воспитание тех, кто не получил его в семье.

Теперь друзья. Вполне может быть, что ребенку повезет, его друзья будут более воспитанными, чем он. Но, чаще всего, друзья также не получили хорошего воспитания.

Какими познаниями может обладать данный индивидуум?

Он, наверняка, недалеко продвинулся вперед от знаний, полученных в семье. Но если его знания хоть немного увеличились, то уже к пятнадцати годам такой ребенок вполне может считать, что его родители ничего в этой жизни не понимают.

Что же происходит в богатой семье? Ребенок получает хорошее воспитание и образование в частной школе. У него такие же воспитанные друзья. И он, как правило, менее агрессивно настроен к своим родителям...

Теперь предположим, что мальчик и девочка начинают дружить. Для ребенка из бедной семьи такая дружба – подарок судьбы, если он сможет этим подарком воспользоваться и получить дополнительные знания. А для ребенка из богатой семьи такая дружба тоже полезна хотя бы для подтверждения того, что его родители не так уж плохи, хотя бы потому, что за их поведение не нужно постоянно краснеть, не то что за выходки нового друга и отсутствие хороших манер у его родителей...

- Все это ерунда, - возражают мне россияне, - я видел много фильмов, в которых показывают американскую школу – какое там воспитание и образование... И там никто не носит

школьной формы, и одеваются они так, как невозможно ходить в российской школе, не пустят в школу.

В фильмах чаще всего показывают бесплатную американскую школу. Это очень хороший и более яркий пример того, какое дополнительное воспитание вы можете получить в обычной школе.

Кстати, в английских школах школьная форма обязательна не только в платных, но и в бесплатных школах.

*К сожалению, как я выяснил, большинство россиян убеждены, что бесплатное образование, также как и медицинское обслуживание, это достижение советской власти. Однако, это неверно. Всеобщая декларация прав человека, принятая ООН (Организация Объединенных Наций) требует обязательного и бесплатного образования и медицинского обслуживания от всех государств, ее членов, а это около 200 стран. Россия в последнее время, мягко говоря, плохо соблюдает эти обязательства, потому как в школах существуют поборы (с родителей) чуть ли не на все случаи жизни, от закупки штор, занавесок, досок и приборов, для класса (кабинета), до финансирования ремонта. А в больницах пациентам приходится покупать не только лекарства, но и расходные материалы (одноразовые шприцы, бинты и т.п.)*

Итак, процесс воспитания и образования (обучение хорошим манерам) начинается с раннего детства. А если этого процесса изучения не произошло в необходимом объеме (и вам не повезло найти друга или подругу для получения необходимых знаний). То приведенных выше доводов, как мне кажется, вполне достаточно, чтобы убедить любого смертного в том, что данным вопросом нужно заниматься и не "спустя рукава", а очень серьезно и ответственно. При этом у меня нет никакого сомнения в том, что заниматься необходимо не "в гордом одиночестве", а всей семьей и как можно больше передать вашим детям.

Однако на практике любые, самые лучшие цитаты и красивые слова не способны расшевелить какого-либо человека и заставить его относиться к вопросу серьезно. Дело в том, что до тех пор, пока вы не выходите из привычного круга общения, вы не можете осознать проблемы. Чтобы действительно понять правильность высказываний классиков, нужно хотя бы один раз попасть в ситуацию, когда вам станет стыдно за собственное поведение.

Но здесь существует еще одна проблема, – вы можете никогда не научиться краснеть за собственное поведение. Вполне можно, из-за собственной ограниченности не догадаться о том, что поступаете неправильно. А хорошо воспитанные люди никогда не сделают вам замечания. Они всего лишь постараются без особой нужды с вами не встречаться. А вы, по своей наивности, можете не догадаться, что **нежелание с вами работать вызвано не вашим бизнес - планом, а вашими манерами.**

Интересное высказывание я услышал от одного финна, работавшего на стройке и вполне сносно говорящего по-русски:

В России я знаком никак не меньше чем с сотней людей, но только с одним, может быть, с двумя из всей этой толпы мне не стыдно было бы поехать в Европу и просто пообедать в ресторане...

Я приведу, быть может, не самый удачный, но, надеюсь, довольно красочный пример, потому что кое-какие моменты я добавил из того, что видел в других местах в России.

Основное действие я увидел и случайно подслушал в 1998 году в одном из ресторанов города Челябинска:

В ресторан меня пригласил знакомый в связи с удачной сделкой, для которой я помог ему подготовить документы. Мы были вдвоем. Он со своей подружкой и я в единственном числе. Рядом с нами были сдвинуты три столика и там сидела компания из десяти человек.

– Дорогой друг, где ты нашел этого дикаря?

Вопрос прозвучал по-английски. Мужчина, задавший его, сидел за соседним столиком. Он был нормального телосложения, во всяком случае, без склонности к полноте. Говорил он не громко на ухо своему соседу, отвернувшись от своего стола. Я находился не более чем в метре от них, и говоривший мужчина посмотрел на меня. Я сидел боком к ним, уставившись в тарелку, то есть мужчина видел мое лицо в профиль, поэтому мне было довольно легко сделать вид, что я не обратил внимание на сказанное. Мужчина, по всей видимости, решил, что я не понимаю по-английски, поэтому добавил:

– Я думаю, мы можем здесь спокойно говорить, если не будем кричать.

В дальнейшем они беседовали, ничуть меня не стесняясь. Второй мужчина был невысокого роста и несколько толстоват. Он, также отвернувшись от своего стола и также негромко ответил:

– Во-первых, не я, а он меня нашел. А, во-вторых, не он один здесь дикарь. Посмотри вокруг, в этой дикой стране они все дикари.

Мне, конечно, стало интересно, о ком это они говорят, поэтому как только оба повернулись к своему столу, я начал изучать соседнюю компанию. Хозяина за соседним столиком определить было очень просто, он говорил больше всех. Больше всех жестикулировал руками и чаще всех вставал с места, поднимая рюмку и произнося тост. Это был крупный мужчина, ростом под метр девяносто и весом, наверное, килограмм сто двадцать. Женщина, переводчик, сидела рядом с хозяином стола, напротив иностранцев. Еще за столом с одной стороны сидел бухгалтер, с другой - заместитель, оба с женами. А около каждого из иностранцев сидела смазливая девица, обе, наверняка, легкого поведения. Вечеринка посвящалась заключению договора о намерениях подписать контракт на поставку какого-то металла. Все это я выяснил, естественно, не сразу, а в течение вечера.

Единственно, что понятно стало с первого взгляда, это причина возмущения иностранцев. В это время на их столе стояли первые блюда, какой-то суп, и вся компания, уткнувшись носами в тарелки, с удовольствием поглощала их содержимое. Больше всех усердствовал хозяин стола, видимо, спешивший скорее покончить со своей порцией. Он быстро черпал ложкой и глотал, не пережевывая, при этом смачно всасывая жидкость и громко чавкая. Одет он был вполне прилично, по российским понятиям. Темно - синий костюм – тройка, правда, явно из не дорогих, наверное, турецкого производства. Белая рубашка и галстук под цвет пиджака. Но в данный момент рубашка была расстегнута, а галстук болтался сбоку. Впрочем, в аналогичном состоянии находились галстуки у его заместители и бухгалтера. От усердия у этого крупного мужчины выступил на лице пот, поэтому перед тем как произнести очередной тост, он вытер лицо рукавом пиджака.

Несильно отставали от хозяина и остальные. Культурнее всех употребляли пищу переводчица и обе девицы легкого поведения. Они, правда, тоже усердно кланялись своим тарелкам, но не издавали никаких звуков.

Когда подали второе, хозяин воткнул вилку в отбивную и, зажав вилку в левой руке, повернув ее зубьями вверх. Теперь, произнеся тост, он откусывал кусок мяса, а так как вилка была занята, то ему ничего не оставалось, как действовать правой рукой, без инструмента. То есть он подхватывал пальцами кусочки жареной картошки, огурца или помидора и отправлял их в рот. Другие гости пытались резать отбивную, особенно преуспела в этом жена бухгалтера, которая не только мелко настругала собственное блюдо, но сделала это и с блюдом своего супруга.

Сам бухгалтер очень ловко пользовался своей вилкой, только держал он ее как ложку. Переводчица, надо думать, тоже хотела последовать примеру жены бухгалтера, но у нее что-то не получилось и она вывернула на стол весь гарнир.

У заместителя с женой, как оказалось, были заказаны котлеты, поэтому они не пользовались даже вилкой, а обходились ложкой.

Одна из девиц легкого поведения, тарелку которой мне было видно, лихо орудовала сразу и вилкой, и ложкой, расправляясь со своей котлетой.

Тарелки иностранцев я не видел, но не думаю, что они поступали аналогичным способом. Оба, кстати, сидели за столом, как это говорят в России, «будто лом проглотив», то есть очень прямо, и не хотели кланяться своим тарелкам.

Хозяин стола, по всей видимости, посещал этот ресторан не в первый раз, поэтому вел себя как в собственном доме. На его окрик "эй, подруга" официантка прибежала тотчас.

Дальше были танцы. Для начала он снял пиджак и, бесцеремонно вытащив переводчицу из-за стола, повел ее к сцене. Растолкав танцующие пары, он что-то крикнул оркестру. Все три музыканта сразу прервали мелодию и заиграли что-то похожее на мелодию: "эх, яблочко, да на тарелочке", и этот мужчина с дикими криками пустился вприсядку. Насколько я могу судить, он танцевал вполне профессионально, что я никак не ожидал при его комплекции. Закончив выступление под бурные аплодисменты, он вытер пот рукавом рубашки и, сев за стол, долго через переводчицу рассказывал, что когда-то где-то учился и выступал, даже ездил на гастроли...

Бухгалтер вытащил из кармана спички, расколочил одну из них вдоль и начал ковырять в зубах. Его супруга возмутилась, отобрала спичку и вручила мужу пластмассовую зубочистку, которую достала из своей сумочки.

Заместитель расстегнул свою рубашку и что-то усиленно тер или расчесывал у себя на груди.

А одна из девиц, сидевшая около иностранцев, после сытного обеда отчаянно пыталась скрыть зевоту, отворачивалась от стола и широко открывала рот, как в зубоврачебном кабинете...

В какой-то момент за столом остались только оба иностранца, видимо, поэтому они продолжили разговор. Начал его толстячок:

- Так что ты думаешь по поводу ваших переговоров?

- Контракт интересный, но его нужно заключать как минимум на год, а это довольно крупная сумма, поэтому мой шеф захочет встречаться с этой обезьяной. А он, ты же знаешь, сноб. Он запросто меня уволит, если я не поставлю его в известность о нравах местных дикарей. А тогда контракта может не быть.

- Ну ладно. Контракта не будет. Где тогда брать товар?

- Сейчас мы работаем с прибалтийскими поставщиками. Они везут товар, быть может, именно отсюда. Это приятные, обязательные ребята с хорошими манерами. Шеф всегда был ими доволен.

- Но он же послал тебя сюда?

- Да, потому что здесь намного дешевле.

Дальше они говорили о дополнительных расходах. А закончился разговор так:

- Разница в цене не будет такой значительной, как мы ожидали. И, как дополнение, получаем местный колорит.

- Вижу, он произвел на тебя сильное впечатление.

- Мне плевать на собственные впечатления, но я обязан думать о том, что скажет по этому поводу мой шеф.

- Значит, контракта не будет?

- Я же говорил, что не знаю. Но знаю точно, что местный колорит шефу не понравится.

Был ли подписан контракт, я не узнал. Моя деятельность в Челябинске не была связана со сталелитейной промышленностью. А специально заниматься этим вопросом я не стал.

А теперь Англия, Лондон, 2015 год.

Я зашел в английский паб и сразу обратил внимание на человека с рыжими волосами. Скорее всего, он англичанин или

шотландец, подумал я. Сидел этот человек в компании четырех, думаю, пакистанцев. Пакистанцы оевропеились, если так можно сказать. Одеты были в приличные костюмчики, при галстуках. Использовали столовый инструмент и отменили традиционный для мусульман запрет на алкоголь.

Мне стало интересно, о чем они говорят, поэтому я сел за соседний столик. Однако понять суть разговора, мне не удалось. Англичанин, седевший с напряженной и «кислой» физиономией, скоро ушел, допив пиво. Как мне показалось, он даже не притронулся, к еде на своей тарелке.

Я могу понять англичанина, потому что пакистанцы, продолжая обед, настолько громко чавкали, поглощая пищу, что мне тоже захотелось оказаться подальше от этого стола.

Если предположить, что велись деловые переговоры, то, без всякого сомнения, пакистанцы очень подпортили мнение о себе, пригласив англичанина на обед.

Впрочем, как не нужно вести себя за столом, можно увидеть в любом заведении общественного питания.

Здесь ресторан в Лондоне 2017 год.

Поковырять, между делом, в зубах пальцем, и держать нож как карандаш или ручку - обычное дело.



Есть такая русская поговорка –  
«С кем поведешься, от того и наберешься».

То есть, человек, находясь в среде себе подобных, перенимает хорошие или плохие навыки от людей, его окружающих. Как оказалось, хорошие привычки усваиваются небыстро.



Вот снимок:

Лондон, вечер, метро и любитель семечек, явно не англичанин, загадивший скорлупой пол.

Вот еще один пример из Лондона.

Однажды утром я оказался в центре города, и мне навстречу, из метро, вышла толпа людей, спешивших на работу в лондонское "Сити". В основном коренные жители, как мне показалось. Одеты были, как и положено представителям солидных компаний: строгие темные костюмы и галстуки у мужчин, не менее деловая форма одежды у женщин. Но, идя им навстречу, у меня создалось впечатление, что попал я в кабинет зубного врача или терапевта. Спешившая толпа зевающих людей демонстрировала свои зубы и гланды. Хорошо, если один из ста вспоминал, что, зевая, следует прикрывать рот рукой, к такому человеку сразу хотелось относиться с уважением.

Какой вывод напрашивается?

Культура поведения не зависит от национальности, а зависит от ВОСПИТАНИЯ человека.

В России, в начале 18-го века, русский царь, впоследствии император Петр Первый, вводил хорошие манеры для молодых дворян. Теперь это норма поведения для всех граждан цивилизованных стран.

Приступая к разговору об общих понятиях, нужно начинать с самых элементарных правил.

В общественных местах (на улице, в кино, в театре и т.д.) и даже в самой тесной компании, (если вы не хотите испортить отношение к себе) не принято:

Плеваться.

Сморкаться (тем более не в платок и даже громко это делать в платок).

Чихать, (не в платок).

Зевать. Когда вам захочется непроизвольно открыть рот (зевнуть или чихнуть), принято прикрыть его (рот) рукой. У некоторых европейских народов принято говорить: "Будь здоров" при чихании (но это нужно делать, только если чихнул ваш родственник или друг, а не любой посторонний). В некоторых азиатских странах аналогично поступают при отрыжке, при этом вам могут сказать: "Приятного аппетита" или дружелюбно улыбнутся.

Издавать звуки через задний проход (пукать), или изо рта (отрыжка). Если вы не смогли сдержаться, то принято извиниться перед присутствующими рядом с вами людьми, сколько бы их не было.

В общественных местах не принято:

Громко разговаривать или кричать, тем более выражаться нецензурно. (К нецензурным и оскорбительным выражениям следует отнести не только идиоматические выражения, но и те слова, которые не применяются для определения людей, например: козел, баран и т.д., или любые другие слова, значения которых вы не знаете или эти значения неизвестны вашему собеседнику).

Включать громко музыку (если вы не ди-джей на дискотеке).

Толкать и приставать к незнакомым людям в попытках завести знакомство или задеть, оскорбить.

Не принято ковырять пальцем в носу, во рту, в ушах, в волосах и прочих местах. Кстати, не только пальцем... Вообще

не принято на людях чистить уши, ковыряться в зубах даже при помощи специально предназначенной для этого зубочистки.

Если у вас что-либо где-либо чешется, нужно терпеть, а не раздирать кожу до крови. Если нет силы терпеть, то необходимо удалиться в укромное место и делать там все, что захотите.

Что же делать, если у вас нестерпимо чешется, скажем, голова, в районе виска, а уйти вы никак не можете, потому что именно сейчас у вас берет интервью журналист с телевидения БиБиСи?

Если такое случилось, то рекомендую легонько погладить пальцем это место, как правило, этого может быть вполне достаточно. (Такое осторожное движение вы можете наблюдать, скажем, у артистов театра или у телевизионных дикторов при прямой трансляции).

В Англии очень бросается в глаза поведение мужчин - выходцев из Индии, Пакистана и соседних стран. Они абсолютно в любом месте, не обращая ни на кого внимание, могут начать чесать себя между ног или, быть может, поправлять свое хозяйство...

Выходцы из Африки любят жевательную резинку, часто жуют ее с большим удовольствием и открытым ртом, чавкая, при этом громче, чем любое жвачное животное.

Естественно, что такие люди не знакомы даже с элементарными нормами поведения.

### **Уступить дорогу, место в транспорте.**

Хорошим тоном всегда считается уступить дорогу пожилому человеку, человеку с маленьким ребенком на руках и женщине (если вы мужчина). Уступают место в общественном транспорте и дорогу, например, при входе в общественный транспорт, магазин и т. д.

В России это правило выполняется весьма редко. Причем, если вы открыли дверь и пропускаете вперед женщину, то

примерно в шестидесяти процентах случаев женщина скажет вам спасибо. Однако идущий ей вслед мужчина спасибо не скажет и вас не пропустит.

В Англии только русские женщины могут не сказать вам спасибо за открытую дверь, а идущий за ней мужчина обязательно вас пропустит.

Если же вы в России начнете пропускать женщин при посадке в общественный транспорт, то благодарности не дождетесь. За женщинами, не пропустив вас, пройдут все мужчины, а вы можете вообще не уехать...

В Европе, в частности, в Англии, место в транспорте пожилым людям, беременным женщинам и т.д. уступают все, от детей до взрослых (любого пола). А для входа в общественный транспорт, например, в автобус, люди сами выстраиваются в очередь и никто без очереди не входит.

На пешеходном переходе (на "зебре") водитель транспортного средства обязан пропустить пешехода. В России, это правило нарушается тем больше, чем дальше вы находитесь от западной границы. Например, в Пскове его нарушает каждый второй, в Самаре не нарушает каждый пятый, а в Челябинске про это правило вспоминает уже только каждый двадцатый водитель. (Конечно, это субъективное мнение, статистикой я не занимался).

На дорогах Англии пеший гражданин может остановить самое интенсивное движение на любом, самом обычном, не регулируемом светофором переходе.

## **Стучим в дверь?**

Когда вы приходите к кому-то в квартиру или в дом, то стучите или звоните в дверь, хотя дверь может быть не закрыта. А когда вам нужно войти в кабинет?

Нормальным считается вначале постучать, дождаться разрешения и только затем войти. Как минимум, необходимо постучать и если не слышно ответа, то перед тем как войти следует постучать еще раз.

В России, как правило, никто не стучит при входе в кабинет, тем более не ждет разрешения войти. Однако если поступать так за границей, вас могут не понять, во всяком случае, это не улучшит отношения.

Стучать в дверь необходимо, потому что можно попасть в не удобную ситуацию. В комнате, где работают только женщины, может идти, скажем, примерка одежды и кто-то вдруг окажется не совсем одет. А начальника в его кабинете можно потревожить, к примеру, в тот момент, когда он решил сменить свою рубашку на более свежую. Или... - вариантов множество.

### **Благодарность, извинение, приветствие**

**"Грубый, невоспитанный человек готов считать того или иного прохожего самой скверной и самой низкой тварью на земле только потому, что тот наступил ему на мозоль.**

**Свои мозоли он делает мерилom оценки человеческих действий"**

(К. Маркс)

**"Вежливость порождает и вызывает вежливость"**

(Э. Роттердамский)

Россияне очень редко в разговоре, в особенности, с незнакомыми людьми употребляют обычные слова благодарности, извинения и приветствия.

Но если после обычной покупки в магазине вы скажете "спасибо", то продавец даже в России вспомнит, что он знает такие слова, как "пожалуйста" и "спасибо за покупку".

Если вы случайно толкнули кого-либо, наступили ему на ногу или кто-то мешает вам, скажем, пройти, то обязательно нужно извиниться, или извиниться и попросить уступить вам дорогу.

Следует извиниться, если вы в разговоре с незнакомым или даже с хорошо знакомым человеком употребили непечатное выражение. Следует сказать: "Извините за выражение,

вырвалось..." (из-за такого безобразия). Или если вы не можете выразить другими словами, скажем, свое возмущение поведением человека, то можно сказать: "Извините за выражение, но он просто хам". (Я не имею ввиду употребление идиоматических выражений, которых в речи воспитанного человека, не должно быть вообще).

В России в последнее время на непечатные выражения, по всей видимости, перестали обращать внимание, их можно встретить, пожалуй, в любой среде. Можно услышать в песнях, в фильмах, по радио и телевидению, и я не слышал, чтобы кто-то извинялся. Это явно свидетельствует о низкой культуре тех, кто говорит, и тех, кто это разрешает (выпускает в эфир)...

В Европе слова благодарности, извинения и приветствия - нормальное, принятое всеми обращение. Особенно в этом вопросе преуспевают, по моему мнению, англичане.

Я думал, когда приехал в эту страну: «От всей их культуры осталось только неизменное слово "Sorry", которое они произносят, пожалуй, слишком часто». Однако уже через год сам начал произносить это самое Sorry, по поводу и без... Заразительным оказалось не само слово, а действия, которые предшествуют или наступают после произнесения слова.

В Лондоне вам уступят дорогу люди любой национальности и любого возраста, если вы этого не можете сделать, если вам это сделать труднее, чем им, или если вы совсем тупой и не знаете элементарных правил. Если вы не уступили дорогу, нужно извиниться или поблагодарить...

Кстати, Sorry можно действительно использовать, казалось бы, совершенно не по назначению. Например, в ответ на любой вопрос, который вы не поняли, или на который не желаете отвечать. Или в ответ на любую просьбу, которую вы не хотите выполнить, например, на просьбу попрошаек денег или сигарет.

Если вы хотите спросить незнакомого человека, скажем, о том, который сейчас час, или как пройти (проехать)..., то

можно начать разговор со слов: "Извините, пожалуйста". Или, еще лучше: "Добрый день (утро, вечер), извините, пожалуйста, подскажите...".

Кстати, из-за того, что такие обращения к незнакомым людям в России можно встретить редко, применив их, вы сможете обратить на себя внимание, например, понравившегося вам человека. Или получить исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу даже от того, кто до этого момента спешил и не ответил бы вам, если его пытаться остановить вопросом "Эй мужик! Как пройти (проехать)..."

Быть может, вас заинтересует такой пример.

Примерно в середине семидесятых годов я приехал в город Таллинн с группой русских туристов. Мы разошлись по городу в поисках сувениров, а встретиться договорились в центре, у недавно построенной гостиницы "Виру". Погода стояла пасмурная, поэтому ориентироваться по солнцу было невозможно. Я был в этом городе и раньше, но, четко говоря, заблудился в узких улочках старого города. Пришлось спрашивать направление у пожилой эстонки, которая говорила на эстонском, финском и немецком языках, но знала только несколько слов по-русски. С большим трудом подбирала русские слова, чтобы мне ответить и, помогая себе жестами, она все же объяснила мне направление. Я последовал ее рекомендациям и вскоре увидел двух женщин из моей группы туристов, которые шли навстречу. Начинало темнеть и времени до назначенного часа общего сбора оставалось совсем мало, поэтому женщины спешили, но почему-то в противоположную сторону. "Нам объяснили, что нужно идти туда",- заявили они. Однако в указанном ими направлении был тупик, я сам только что оттуда вернулся. Поэтому, чтобы долго не объясняться, я солгал, что знаю город, и уговорил их последовать за мной. Вскоре мы вышли к гостинице...

Здесь пригодится небольшая справка.

Во времена СССР в некоторых союзных республиках местный житель, если вы обращались к нему на русском языке, довольно часто мог игнорировать ваш вопрос, сослаться на плохое знание русского языка и даже указать противоположное направление из-за нелюбви к русским.

Но и это весьма примечательно. При вышеописанном "культурном" обращении такого отношения, во всяком случае, в моей практике, не случалось.

Приветствия следует говорить не только при прямом общении, но и когда вы общаетесь по телефону. В России можно встретить прямо противоположное отношение. Например, в Челябинске в 1996 - 1997 годах проводилась рекламная компания по радио под девизом: "Не мешайте работать справочной службе 09. Не нужно ЗДОРОВАТЬСЯ и болтать не по делу".

Обычное для России явление: вы снимаете трубку телефона и не слышите ничего, кроме фамилии или имени человека, с которым абонент желает говорить. Это особенно характерно для вышестоящих руководителей, которые пытаются изобразить "деловой стиль" работы. Может быть, это и "деловой стиль", но явно, малокультурного человека.

Не нужно пытаться оправдываться экономией времени, как это делают некоторые. Можно сказать: "Добрый день (утро, вечер), будьте добры, позовите, пожалуйста..." Это можно произнести за две-три секунды. Конечно, потеря времени, но, что самое интересное, названную после вступительной фразы фамилию, нужного вам человека, наверняка расслышат, и не будут переспрашивать. Потому как, за время вступительной фразы ухо слушателя приспособится к тембру вашего голоса, отсеет помехи и услышит то, что нужно. Не верите - пробуйте!

Очень интересную особенность россиян можно заметить, если вы работаете на телефоне в какой-либо компании. Вот нормальное обращение неизвестного вам человека:

- Добрый день, вас беспокоит менеджер (бухгалтер, директор и т. д.) фирмы ..., моя фамилия..., подскажите (попросите) пожалуйста...

В России, как правило, звонящий, (даже впервые звонящий), по непонятной мне причине, видимо, думает, что все обязаны узнавать его по голосу. Иначе как объяснить, что данные о нем нужно буквально "выпытывать". И, кстати, времени на это тратится значительно больше, чем экономия при вышеописанном "деловом стиле".

В Англии вышеописанное встречается значительно реже и только у представителей выходцев из других стран.

У некоторых народов земного шара и в некоторых слоях общества существуют довольно сложные ритуалы приветствия.

Например, такая форма приветствия, как касания друг друга носами.

А в светских слоях общества невозможно даже начать разговор с человеком (в особенности с женщиной), которому вы не представлены - с вами просто не станут разговаривать, а в дальнейшем даже после того, как вас представят, придется очень сильно постараться, чтобы загладить впечатление от вашей невоспитанности...

Общепринятая во многих странах мира форма приветствия - это кивок головой или поклон, а если знакомство более близкое и длительное, то рукопожатие.

К пожатию руки нужно отнестись очень внимательно. Не следует первым протягивать руку женщине, человеку, стоящему выше вас по должности или званию, или представителю иностранной фирмы, если вы приходите к нему.

(Если он приходит к вам, то вы хозяин положения и вам выбирать, стоит ли протягивать руку).



Момент приветствия (пожатия руки) - весьма ответственный момент, Хорошее рукопожатие - краткое и крепкое. Кисти руки, сжав друг друга, замирают на мгновение. Контакт, фиксация, секунда – и рука разжата. Не должно быть продолжительного "сжатия" или долгой "тряски" (как иногда бывает в России).

Крепость рукопожатия говорит об уверенности, но не должно быть слишком сильным, если вы не хотите предложить помериться силой.

Стоит сосредоточиться на правильности положения кисти. Непременно полностью помещайте свою ладонь в ладонь того, с кем здороваетесь, пожимайте всю ладонь, а не кончики пальцев.

Для приветствия мужчины протягивают руку снизу, поднимая ее до уровня пояса (ладонь открытая, пальцы направлены в сторону приветствуемого). Здороваться принято стоя на ногах.

Если же вы сидите, а вам протянули руку для приветствия, то прежде чем протянуть руку, следует встать. А с хорошо знакомыми людьми вполне можно не вставать, а только приподняться со своего места. Женщины могут игнорировать это правило и совсем не подниматься с места.

Пожав руку одному человеку, вы не можете забыть о других, находящихся рядом. Правила хорошего тона требуют, чтобы всех приветствовали одинаково, никого не выделяя и не ставя в особое положение. Исключения из этого правила могут быть, если прописаны регламентом встречи (например, с президентом компании или страны).

Руку для приветствия первым должен протягивать: начальник – подчиненному, старший – младшему, женщина - мужчине.

Женщины, для приветствия могут поступать так же, как мужчины, однако только если вас заставляют это сделать, протягивая руку, а вы хотите "угодить" человеку (или не обидеть его), или если вам нужно приветствовать человека, но вы не можете (или не хотите) этого сделать по-другому. Принято не протягивать руку женщине, в каком бы статусе она ни находилась, то есть в любой ситуации женщина должна решать, протянуть ей руку для приветствия или нет.

Россиянки, подавляющее большинство, настолько "хорошо" усвоили это правило, что совсем разучились протягивать руку для приветствия. Дело в том, что в первые годы советской власти из-за превратного истолкования развития культуры отменили рукопожатия для женщин.

Считалось, что это последовательная эмансипация женщины - полное пренебрежение "рыцарскими традициями". Это абсолютно неверно - рукопожатие правой рукой свидетельствует о мирных намерениях и четко показывает, что в руке нет оружия, которое может быть не только у мужчины.

Для приветствия, женщина может подать руку сверху вниз, (рука полуоткрыта, ладонью вниз, пальцы в направлении приветствуемого). При выполнении этого движения не следует спешить. Мужчина должен успеть сообразить, стоит ли ему целовать вам руку (и достойны ли вы этого - насколько ухожены руки, нет ли грязи под ногтями, хорошо ли окрашены ногти и т. д. В противном случае такое ваше движение руки, сверху вниз, может быть расценено как оскорбление). Если мужчина не поймал вашу руку за пальцы и не собирается ее целовать, то дойдя до уровня пояса, кисть руки выпрямляется и вы протягиваете руку для обычного рукопожатия.

Для того чтобы начать движение сверху вниз, нужно, чтобы рука естественным образом оказалась наверху. Для этого можно поправить шляпку, волосы или верх одежды.

Кстати, при рукопожатии мужчина в обязательном порядке должен снять перчатку (если она одета), а женщина перчатку может не снимать (даже если вы хотите, чтобы вам целовали руку). Однако, так же, как хорошо ухожены руки, у женщины на руке должна быть хорошая (красивая) перчатка, а не несуразного цвета и формы варежка (если вы подаете руку как для поцелуя).

Мужчина, если он намерен поцеловать руку даме, должен поймать ее руку за пальцы своими четырьмя пальцами правой руки (то есть не стараться сжать, как при обычном пожатии).



Пожимание руки при поцелуе осуществляется большим пальцем, который удерживает руку дамы. При поцелуе нужно наклониться к руке, а не выворачивать руку даме, пытаясь поднести ее к губам. (Такой вариант можно в последнее время увидеть в фильмах и рекламных роликах, экономящих на консультанте).

Сам факт поцелуя (то, как вы целуете даму, скажем, в щеку) может отсутствовать вообще. Можно просто коснуться губами, секундная фиксация, подняли голову, посмотрели даме в глаза, теперь можно отпустить руку. Перед тем как отпустить руку, даме говорят комплименты, просят прощения, выражают соболезнование и т. д.

Следует запомнить, что если вы поцеловали руку даме, то также следует поступить и с другими женщинами, находящимися в данном помещении, если, конечно, вы с ними знакомы. Исключения могут быть, например, на похоронах.

Здороваясь на улице, мужчина может, не доходя несколько шагов до своего знакомого, приподнять шляпу, кепку (но не зимнюю шапку - в этом случае уместен кивок головой).

Здороваясь летом, следует снять темные очки (также должна поступать и воспитанная женщина).

Для приветствия в общественных местах (театре, ресторане и т.д.) обычно вполне уместен поклон или кивок головой.

Если вы идете по улице со спутником или спутницей и вам встречается знакомый, то при кратком обмене любезностями (поздороваться, пожать руку и т.д.) вам не обязательно представлять своего спутника. Но если разговор затянулся, то для того чтобы ваш спутник мог принять в нем участие, его следует представить вашему знакомому.

Если приветствуют не вас, а вашего спутника, то вам следует ответить на приветствие, т.е. присоединиться к приветствию того, рядом с кем в данный момент вы находитесь. При кратком приветствии это кивок головой или поклон, если так сделал ваш спутник.

Для приветствия можно использовать и визитную карточку.

## **Визитная карточка.**

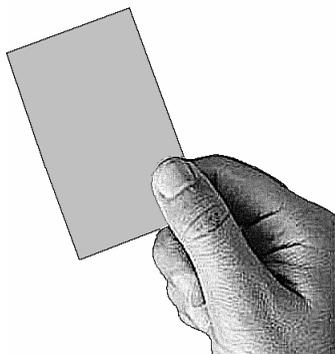
Визитные карточки, которыми вы пользуетесь, должны всегда находиться под рукой. В России визитную карточку, в обмен на вашу, даже руководитель солидной фирмы может долго искать в столе или просить секретаршу отыскать ее.

Надеюсь, приведу интересный пример, ходивший как анекдот в начале 70-х годов 20-го века:

"Два человека сталкиваются друг с другом, плавая в бассейне. Один говорит: «Прошу извинить, меня зовут...», а второй, японец, также извиняется, представляется и тут же вытаскивает из карманчика плавок свою визитную карточку..."

На данный момент ничего необычного в этом нет, любую бумажку без особых проблем можно покрыть прозрачной защитной пленкой или изготовить визитку из пластика. Быть может, даже сейчас излишне носить свои визитные карточки в плавках в бассейне или на пляже. Однако во всех остальных случаях ваша визитная карточка должна у вас быть.

Наиболее верное решение - несколько визитных карточек нужно носить не в портмоне, сумке или портфеле, а в нагрудном кармане пиджака. Стандартный размер визитной карточки вполне рассчитан на такой вариант. Женщинам проще всего носить визитные карточки в сумочке (с которой они, как правило, не расстаются). Но хранить их стоит в отдельном кармашке, чтобы легко было достать. Возможен и лучший вариант - при выборе делового костюма женщине не повредит сразу подумать о том кармашке, в котором можно разместить несколько визитных карточек.



Кстати, визитные карточки, а также денежные банкноты и любые другие бумаги, документы следует передавать, держа их указательным и большим пальцем.

Плохой тон (пренебрежительный жест), на который некоторые люди могут обидеться и даже посчитать это оскорблением, если держать (подавать) их указательным и средним пальцем.

Если вы стоите выше по положению, то вполне можете подать подчиненному визитку таким образом, но не рекомендую вам так экспериментировать с начальством или с представителями иностранных компаний.

Неожиданно для себя я как-то выяснил, что большинство россиян считают визитную карточку необязательным атрибутом повседневной жизни. Даже люди, называющие себя бизнесменами, и руководящие малыми и средними предприятиями не считают необходимым иметь визитную карточку. Такое понятие принципиально неверно. Визитную

карточку может иметь даже частное лицо (как это принято во многих странах), не имеющее отношения ни к какому бизнесу, в том числе школьники, студенты и пенсионеры.

Зачем? Потому что визитная карточка это очень удобно, ее можно послать вместе с подарком, на ее оборотной стороне можно написать записку, если вы не застали кого-то дома и т.д.

Небольшой пример:

Я приехал в незнакомый город в России, не имея там ни родственников, ни знакомых. Общаясь с людьми, раздавал свои карточки. Уже через две недели я обзавелся знакомствами и, можно сказать, нашел то, что мне нужно.

### **Идиоматические выражения.**

Сквернословие в России достигло, по всей видимости, катастрофических размеров. Во всяком случае, резко увеличилось со времен СССР, хотя, быть может, это чисто субъективное мнение. Однако вы не можете считать себя культурным (и солидным) человеком, если не можете без этого обходиться.

Можно предположить, что кто-то скажет: иногда обойтись без мата невозможно, к примеру, в дружеской компании, где принято для увеличения веса сказанных слов добавить матерное словцо. Если вы никак не можете без этого жить, то, без всякого сомнения, нужно прекратить сквернословить, если к вам с вопросом обратился посторонний человек, к вам присоединилась женщина или подошел ребенок.

Наиболее шокирующее положение (в первую очередь, для иностранцев) создается в тех случаях, если мужчина сквернословит в разговоре с женщиной. Если женщины не выбирают выражений в разговоре между собой. И если мат употребляется в разговоре с ребенком.

В Англии нецензурные выражения чаще всего можно услышать из уст подростков и молодежи любой национальности. По всей видимости, таким образом они пытаются заявить о себе как о более взрослой персоне.

Надеюсь, вам будут небезынтересны несколько цитат из статьи М. Алексеева "Могущество невидимой жизни". (Журнал " Природа и Человек", 2003 г. N 7, стр. 22).

Эта статья - интервью с Софией Бланк, эмигрировавшей из России в США в 1995 году. Некоторое время она возглавляла научно-исследовательский центр фирмы "Бион".

Центр занимался изучением биополя, в частности, ученые делают снимки ауры человека. (АУРА - от греческого аура – веяние, проявление души и духа человека).

В мистической литературе аура описывается как видимый лишь при сверхчувственном восприятии сияющий овальный облик, окружающий все тело человека. В изобразительном искусстве - нимб, ореол. Современная техника – плазмограф, или модернизированная кирлиан-фотокамера, способна фотографировать ауру.

"...Кирлиан- фотоснимки показали, что рядом с аурой и внутри нее – огромное количество энергетических структур... Некоторые из них позитивные... Другие имеют негативный характер... Я условно назвала такие структуры демонами".

"Мощно деформирует ауру ругань, в особенности мат. Я читала у богословов, что матерные слова – это имена демонов или бесов. Если человек их произносит, они тут же нападают на него и на того, кого он ругает. Кирлиановская съемка подтвердила эту точку зрения.

На энергетическом уровне демонические структуры постоянно находятся рядом с нами в огромных количествах. Обычно они не могут причинить нам вреда. Но, произнося матерное слово, мы подпитываем энергией демона, носящего это имя, и он постарается внедриться в наше поле или в поле человека, которого мы "послали" к этому бесу.

Демоны – существа вампирические, они не могут жить без энергетической подпитки. И невежественные люди оказывают им большую услугу, ругаясь матом..."

– Насколько я понял, ругательные слова – это некие молитвы для вызывания бесов? (Вопрос журналиста).

– Если вы произносите имя рогатого или другого беса, то он тут же выделяется из нечисти, которая буквально кишит вокруг нас. На зов он является во всей красе. А нужно ему только одно – получить человеческую энергию. Самое страшное, что ее теряет не только матерящийся, но и люди, слышащие его, особенно те, поле которых разорвано.

Больше всех от ругани страдают дети, ведь их поля только формируются и очень уязвимы.

Человек, произносящий матерные и черные слова, источник вампиризма, оттока энергии для массы людей, которые находятся вокруг него. Он ужасно наказывает тех, кто близок к нему, особенно своих детей...".

... На снимках видно, что поле матерщинников или фрагментарно, или вовсе отсутствует. Они добровольно становятся ареной для действия демонических сил...

Вы можете не верить ни в бога, ни в дьявола, но над доказанными наукой фактами, мне кажется, следует задуматься.

### **Как вы говорите.**

Без всякого сомнения, существует некоторая закономерность, которую несложно заметить. А именно, так, как вы общаетесь с другими людьми, так и эти люди общаются с вами.

Простой пример. Начните всем, кто старше и кто моложе вас (и тем, кто у вас в подчинении) говорить не "ТЫ"(дружеское), а "ВЫ"(официальное)

В английском языке нет двух таких разных слов, поэтому первое значение можно определить как дружеское, например, по имени Джон, а второе, официальное, например, мистер Джон Смит.

Кстати, с подчиненными очень удобно вообще не переходить на "дружеское общение", при этом всегда будет

существовать очень необходимая (в некоторых случаях) дистанция.

Обычно принято переходить на "дружеское общение" только с друзьями и по взаимному соглашению. Женщина и в этом вопросе имеет преимущество, именно она должна решить и разрешить это сделать.

Однако если переусердствовать, то можно попасть и в анекдот. Пример из собственной практики.

Из-за "пороков в воспитании" я очень трудно перехожу на ТЫ (дружеское общение).

Однажды в городе Челябинске я познакомился с одной очень милой дамой и через некоторое время стал регулярно ночевать в ее доме. Приблизительно через два месяца к нам зашла сестра моей подруги, очень веселая и несколько эксцентричная девица. Мы собирались сесть за стол, когда сестра вдруг выпучила глаза и повалилась на диван в приступе истерического смеха. Причем она так сильно корчилась и тряслась, что вскоре стала буквально задыхаться. Я, естественно, подумал, что с ней что-то случилось, и намеривался вызвать «скорую помощь». Но она вдруг успокоилась, пришла в себя и, размазав по щекам слезы вместе с тушью для ресниц, изумленным голосом с таким чувством выдохнула вопросительную фразу, что мы долго дружно смеялись:

– "Теперь что, так принято? Спать в одной постели с моей сестрой - это еще не повод перейти на ТЫ?!" (с официального обращения на дружеское, по имени?).

А я всего лишь следовал правилу, ждал, когда она мне разрешит...

Из книг по истории или из классической литературы вы можете почерпнуть, что родовитые (как правило, хорошо воспитанные), даже не очень богатые люди и руководители любого ранга с незапамятных времен использовали всевозможные средства для того, чтобы вызывать слуг (или подчиненных) и не использовать для этого голос.

Это мог быть обыкновенный колокольчик или хитроумная система, когда колокольчик звонил в комнате прислуги, на другом конце дома. В современном мире придумано великое множество средств связи, поэтому вызвать нужного человека не составляет никакого труда. Однако, обратите внимание, как в подавляющем большинстве случаев общаются россияне на работе:

– Эй! М-м-а-анька - к телефону!!!

– А что случилось?!

Подобные выкрики - обычное явление?

Есть исключения и здесь. Как, я надеюсь, вам понятно, все зависит от руководителя. Если руководитель позволяет себе повышать голос, то и подчиненные не отстают. В достаточно солидных компаниях никаких криков в коридорах (и в кабинетах) вы не услышите. Если нужного человека нет на таком расстоянии, чтобы его позвать, не повышая голос, то его идут искать (или ищут по внутреннему телефону), или просят перезвонить.

В Англии абсолютно аналогичная ситуация. В солидных компаниях этого нет, а в компаниях, которые принадлежат выходцам из других стран, встречается часто.

Любому руководителю, в первую очередь, следует помнить, что у каждого человека есть чувство собственного достоинства. Поэтому не стоит применять "жесткий стиль руководства" с опорой на голосовые связки, на сталь в голосе и нецензурные выражения.

*"Те руководители, которые тешат себя мыслью, что переходя в своих кабинетах на нецензурную брань, они "находят общий язык с массами", совершают несомненный просчет." (- Нар. артист СССР Н. П. Акимов "Эстетика поведения" 1965 г. стр. 54).*

В Англии «жесткий стиль руководства» я лично не встречал. Но, мои знакомые рассказывали, что такое явление все-таки встречается.

В России, как и в Англии, можно встретить недоброжелательное отношение к посетителям, которых не считают потенциальными клиентами. Например, определив статус человека по одежде.

В Англии такое отношение встречается редко не только в небольших компаниях, но и в филиалах солидных банков. Как вы, надеюсь, понимаете, все действия сотрудников зависят от руководителя или невоспитанности сотрудников, что очень большая редкость для Англии.

Если немного, углубиться в вопрос о том, хорошо ли мы говорим, то:

Ф. Бетджер подчеркивает, что "в конце концов, успех любого дела сводится к одной простой вещи - умению общаться с людьми".

Научиться общаться не так просто, как кажется. Нужно изучить, как лучше говорить, каким образом лучше преподнести свою речь и что для данного случая желательно говорить.

Ф. Бетджер настаивает на краткости изложения. "Агент по продаже не может знать слишком много, он может слишком много говорить".

Козьма Прутков: "Лучше скажи мало, но хорошо".

Американский президент А. Линкольн подготавливал свои речи таким образом, чтобы они были понятны даже детям.

Приведу конкретный пример хорошо подготовленного выступления профессора из Дании, на лекции которого я присутствовал в 1990 году (менеджмент, тема "дать возможность потенциальному клиенту (покупателю) помочь вам заключить с ним сделку"). Он применил классический прием концентрации внимания слушателей на данной теме.

Профессор взял две банки с пивом, поставил их перед собой на кафедре и произнес:

- Вот пиво, это мое пиво и я имею желание его выпить. Он открывает банку, выливает пиво в стакан, пьет и улыбается. Хорошее пиво, оно мне очень нравится. Но вы, как бы я красноречиво ни говорил о достоинствах этого пива, как бы ни хвалил его вкусовые качества, вы совершенно равнодушно можете относиться к этому напитку. Давайте увеличим ваш интерес. Кто-нибудь хочет попробовать пива?

Наверное, вся аудитория ответила "да", профессор кидает вторую банку пива в первый ряд и предлагает попробовать.

– Очень хорошее пиво! Класс! А можно еще баночку? – слышно из первого ряда.

– Что мы сделали? Мы обзавелись свидетелями того, что я говорю правду. Это безошибочный способ быстро внушить доверие. А теперь можно предложить заказчику самому попробовать данный сорт пива, потому что "лучше один раз увидеть (в данном случае, попробовать), чем десять раз услышать". После этого хороший (грамотный) продавец не будет говорить о подписании контракта, он, между делом, может упомянуть о цене или о дополнительных выгодных условиях...

Если я смог немного озадачить вас вопросом "Как вы говорите?", то, надеюсь, вы обратитесь к изучению специальной литературы, потому как вкратце такую тему изложить невозможно.

## **Чистота.**

Российский юморист по фамилии Жванецкий в одном своем выступлении определил особенности россиян в отношении чистоты и порядка так:

"Нас, россиян, больше всего беспокоит чистота и порядок в нашем углу, в квартире, где мы живем. Не очень беспокоит чистота и порядок в подъезде дома, в котором мы живем. Очень мало интересуется чистота и порядок на улице, по которой нам

приходится ходить. И совсем не интересует чистота и порядок в тех местах, где мы не бываем".

Знакомый мне поляк, по его же словам, большой любитель курения, признался мне, что чуть не бросил курить за то время, пока жил в России. Вот его рассказ:

"У меня есть такая привычка: как только я выхожу из помещения на улицу, мне тут же хочется закурить, что я обычно и делаю. Но, прожив месяц в России, я однажды заметил, что на улицу я вышел, а прикурить, как всегда, сигарету мне почему-то не захотелось. Это меня несколько озадачило. Уж не заболел ли я чем-нибудь?"

После долгого размышления, длившегося весь этот день, я все же понял в чем дело. Оказывается, после того как я выкурю сигарету, окурочек нужно выбросить. Каждый раз чувствую себя неловко, так как не знаю, куда мне деть этот окурочек. В России, вы же знаете, очень часто можно не найти обычного мусорного ящика. Поэтому как-то подсознательно у меня выработалось желание не курить, чтобы потом не мучиться в поисках места, куда выбросить окурочек..."

Мне кажется, это неплохой пример, который показывает отношение человека к чистоте.

Примеры обратного отношения к приведенному случаю с поляком можно встретить в России на каждом углу. Нужно только обратить внимание на обычное поведение людей. Как правило, россияне не часто пользуются мусорником, даже если он рядом и не только для того чтобы выбросить сигарету....

Как более шокирующий, и не только для иностранцев, пример - это превращение за один рабочий день (причем, каждый день) торговой площади в свалку мусора. Пожалуй, в любом городе России можно найти торговую площадь, где ежедневно размещаются частные предприниматели с палатками (или без палаток). Если вы подойдете на это место торговли в час, когда торговцы уходят, то, по всем канонам голливудских

боевиков о конце света, никаких дополнительных декораций не потребуется, можно сразу снимать кино...

В Лондоне, на воскресных «блошинных рынках», тоже остается мусор, но значительно меньше.

А в Париже, на уличных базарчиках, после их закрытия, идеальная чистота. Хотя, как в России, продается все: Продукты, фрукты, рыба, одежда, обувь и цветы.

Я думал, что Жванецкий не совсем прав, потому как отношение к чистоте должно измениться, если люди находятся в закрытых и чисто убранных помещениях. Однако я ошибался. Если в одном месте собирается много людей, например, на дискотеке (клубе), то к концу проведения "мероприятия" чисто убранное помещение превращается в свинарник... Сам видел.

В Англии, в частности, в Лондоне, чистота улиц прямо зависит от населения, проживающего в том или ином районе. В центре города, где бывает много туристов, дворники работают круглые сутки и с большим трудом им удается поддерживать порядок. В районах массового проживания выходцев из других стран дворники не работают круглые сутки, поэтому порядок поддержать им не удастся. А в районах проживания коренных жителей дворники появляются, мне кажется, только во время листопада. Там никто не мусорит.

Также мусора вы не увидите на улицах маленьких английских городов.

Небольшое примечание по данной теме.

Если вы не приучены к чистоте, то нужно быть очень внимательными. Не везде можно поступать так, как вы привыкли делать у себя на родине. Примеры:

Если вы вздумаете бросить окурок сигареты на асфальт, скажем, в центре Сингапура, то полицейский, увидевший это, заставит его поднять и, кроме того, оштрафует не менее чем на 100 долларов США.

Также во многих странах вам не избежать штрафа, если вы выбросите мусор на землю, скажем, из автомашины на ходу или при остановке, но в не предназначенном для этого месте (если вас заметит полицейский или камера видеонаблюдения).

### **Носовой платок.**

Носовой платок предназначен для того, чтобы вы могли при необходимости высморкаться, а не делать это на асфальт (что можно увидеть в России).

Носовым платком можно вытереть рот после еды, вытереть руки, лицо и т.д.



В жизни случаются всякие ситуации, человек может, скажем, простудиться, удариться и т. д. Если у вас насморк, слезятся глаза, пошла кровь, то следует воспользоваться носовым платком. То есть, сами понимаете, он должен быть у вас в обязательном порядке.

Следует прикрыть рот рукой, когда вам захотелось зевнуть, чихнуть, кашлянуть и т. д., при этом желательно иметь в руке носовой платок.

Носовой платок женщины обычно носят в своей сумочке или, если он вам (при простуде) необходим регулярно, то его можно засунуть под рукав блузки (кофты и т. д.).

Мужской носовой платок обычно имеет несколько большие размеры, чем женский. Мужчины носят его во внутреннем или боковом кармане.

В нагрудном кармане, для красоты, иногда носят небольшой платочек или "фикцию" носового платка – небольшой отрезок ткани, аккуратно сложенный, отутюженный и закрепленный внутри кармана, например, булавкой. Карман при этом останется свободным, и его с успехом можно использовать для визитных карточек, но ни в коем случае не для авторучек и карандашей, если вы поместили туда платочек.

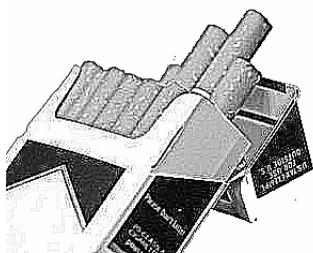
## Курение.

Не во всех местах разрешается курить, что, надеюсь, понятно. Однако если даже вы всегда курите в своем кабинете, то, прежде чем закурить (если у вас находится посетитель), мужчине, как правило, предлагают закурить вместе с вами, а если он отказывается (например, не курит совсем), то следует спросить разрешения курить в его присутствии. Женщинам закурить не предлагают, однако разрешение курить в ее присутствии спрашивают обязательно. Если вы хотите закурить в чужом кабинете, сигарету не предлагают, просто спрашивают разрешения.

Если кабинет не ваш и хозяин не курит, то он подскажет вам, где (в каком месте) вы можете перекурить.

А если ваш посетитель не переносит табачного дыма, то вам самому нужно выйти в другое место и перекурить, иначе ему придется быстрее закончить разговор (и, быть может, не сказать именно того, что вас очень интересует). Или, если переговоры серьезные и длительные, то ему придется спрашивать у вас другое помещение для их проведения.

Также следует запомнить вот что.



Если у вас попросили закурить, то следует протянуть (или положить перед посетителем) всю пачку сигарет, вытряхнув из нее на четверть - треть длины несколько сигарет.

Не следует предлагать отдельную сигарету, которую вы вытащили из пачки (что часто можно встретить в России), это даже негигиенично (может, у вас грязные руки).

Когда вы курите, то сигарету (папиросу, трубку, сигару) следует вынуть изо рта, если вы собираетесь говорить и если вы даете кому-то прикурить.

Не следует выпускать дым в сторону вашего собеседника, тем более ему в лицо, это может быть воспринято как вызов (почти то же, что пощечина или вылитая из рюмки (стакана) в лицо собеседнику жидкость).

Если вас попросили прикурить и это вам приходится делать при помощи сигареты, то сигарету следует держать тремя пальцами, большим, указательным и средним, направляя сигарету горящим концом вверх.

Если вы закуриваете с кем-то за компанию и зажигаете спичку (зажигалку), то вначале нужно предложить огонь всем, кто в этом нуждается (женщине, в первую очередь), и самому прикурить последним.

Напоминаю, когда вы даете прикурить, сигареты (и незажженной сигареты тоже) у вас во рту быть не должно.

### **Маленькое примечание.**

Я был на первом в России международном автомобильном салоне в Москве осенью 1992 года, и мне было стыдно за россиян...

Обычно на таких выставках рекламные проспекты лежат на стендах. Их может взять каждый, кого это интересует. Но только не в России! Более всего поражали солидно одетые люди. Мужчина (костюм, галстук) с горой проспектов (которую он с трудом удерживает в руках), но, между тем, старается схватить со столов еще и еще - как можно больше, потому как это бесплатно. Вполне можно понять мальчишек, которые набрали проспектов и устроили свой маленький бизнес - продажу их прямо за воротами выставки, или жителя глухой провинции, который никогда не видел цветных картинок...

Без всякого сомнения, представители всех фирм были в шоке от такого спроса на проспекты, которого не ожидали. (Кстати, данную тему весьма иронично изображает в юмореске Хазанов, быть может, вы его слушали). На помощь пришли российские помощники, которые быстро сообразили, в чем дело, и устроили очередь за проспектами, выдавая по одной штуке в

одни руки. Я не хотел подражать россиянам, поэтому отказался брать протянутый мне проспект, и девушка – россиянка этому, наверняка, изумилась больше, чем если бы я попросил выдать мне 100 проспектов. Мне нужно было только задать вопрос, что я и сделал.

Если вы вздумаете вести себя таким же образом за границей, то вам, естественно, никто ничего не скажет, но это не принято. Принято брать только те рекламные проспекты, которые вас интересуют именно сейчас, потому как буквально через месяц или два фирма - производитель вполне может предложить более интересный вариант. Кстати, количество розданных проспектов - это один из показателей покупательского интереса на данную продукцию, который учитывается при маркетинге. (Это не работает, как вы понимаете, в России).

Мне кажется, интересно было бы посмотреть, как вели бы себя россияне, зная, что на таких выставках принято БЕСПЛАТНО угощать гостя, если ему приходится ждать разговора с представителем фирмы... (Автосалон, кстати, за три - четыре часа можно только разве что пробежать за проспектами...). Я, к примеру, спокойно выпил поллитра пива, пока ждал встречи с представителем "NISAN", но не успел допить чашечку кофе за то время, пока представитель фирмы "OPEL", по фамилии Вензель, успел "расправиться" с десятком посетителей, дружно столпившихся впереди меня.

Теоретически можно предположить, что за истекшее с 1992 года время россияне изменились. Однако на практике это не так. Я видел их на выставках в Англии. Именно по большому количеству бесплатных проспектов можно безошибочно определить россиянина.

**Если Вы хотите быть более "джентльменом".**

Кроме всего вышеперечисленного и написанного в последующих главах, вам нужно как минимум:

Вставать, с места при входе в комнату женщины. Садиться после того, как вам это разрешили (попросили) сделать, или после того, как сядет женщина. А встать нужно, как только встала женщина. Кстати, это нужно делать не только при общении с женщиной, но и при вашем начальнике или человеке (хозяине кабинета), переговоры с которым вы намерены вести или уже ведете.

При знакомстве в учреждении любой мужчина, какой бы высокий пост он ни занимал, встает при входе женщины и ждет стоя, пока она представится и подаст ему руку. Женщина, естественно, должна назвать свою фамилию, должность и цель прихода.

Помогать даме снять или надеть верхнюю одежду (плащ, пальто). Кстати, можно помочь раздеться или одеться также вашим гостям (в первую очередь, пожилым людям). Однако в России рекомендую вам вначале сделать предложение (спросить разрешения, иначе вас могут неправильно понять...), например, можно сказать фразу: "Разрешите, я помогу вам..."

Мужчина должен помогать нести женщине тяжелые вещи (пакет, сверток, чемодан), но не должен носить маленькую дамскую сумочку (такое довольно часто можно увидеть в России и довольно смешно выглядит со стороны).

Подавать руку даме при выходе ее из транспорта (вы должны спуститься первым).

Подавать (подставить) согнутую руку даме, если вы идете рядом, чтобы она могла опереться на нее.

В ресторане (и в любом другом месте тоже) женщине предлагают сесть на более удобное место. Следует отодвинуть для нее стул от стола, когда она подошла к столу, а затем пододвинуть стул таким образом, чтобы она могла сесть. В хороших ресторанах аналогичным образом поступают

официанты, отодвигая и пододвигая стулья. При этом, не только для дам, но и для мужчин.

Меню следует передать женщине (если оно в единственном экземпляре). Она первой выбирает блюда, заказ делает мужчина.

Мужчина не должен оставлять женщину одну за столиком. Это можно сделать только в исключительных случаях, при этом, естественно, следует извиниться.

Если вы намерены пригласить даму на танец, то, как минимум, нужно встать и поклониться (немного склонить голову вперед).

Если дама не одна, а находится за столиком с мужчиной, то необходимо спросить разрешения пригласить даму на танец у ее спутника. После танца даму провожают до места, благодарят ее за танец, она в ответ может просто улыбнуться.

Не принято танцевать с сигаретой во рту или в головном уборе, это пренебрежение к партнерше.

Надо также помнить, что даме не только уступают дорогу и пропускают впереди себя, но в первую очередь предлагают, подают, передают, наливают и т. д.

В любом театре или кинотеатре, если вам нужно идти к своему месту, а в вашем ряду уже сидят люди, то женщину вперед не пропускают, - мужчина обязан идти первым и просить сидящих уступить дорогу. Идти по ряду нужно лицом к сидящим, а не спиной.

Кстати, в театре иногда принято кричать "браво" и "бис". "Браво", если вам хочется, можно кричать, пожалуй, в любом случае. А вот "бис", что означает "повторить", довольно глупо кричать после и во время спектакля, но вполне нормально на концерте, потому что песню повторить можно, а вот повторить спектакль несколько затруднительно...

По окончании концерта или спектакля, если вам понравилось это действие, принято хлопать в ладоши и, как минимум, вызвать артистов на один дополнительный поклон, а не бежать галопом в гардероб за одеждой.

Если вам не понравилось представление, то не стоит уходить во время действия, корректнее это сделать в перерыве.

Эти элементарные правила многие россияне, к сожалению, не знают.

Очень редко в российских театрах (особенно в провинции) можно встретить хорошо (парадно) одетую публику. Обычно вполне можно сосчитать по пальцам женщин в длинных вечерних платьях и мужчин в костюмах и галстуках. В Европе, как правило, в театр не ходят в джинсах, но есть, конечно, исключения.

Это следует учесть при поездке за границу или в том случае, если вас пригласил в театр иностранец, или вы пригласили иностранку.

А еще, следует научиться целовать руку прекрасной даме, если такая дама найдется.

Вы можете испугать российскую женщину, даже если она не из провинции, если захотите поцеловать ей руку. Однако за границей это вполне нормальное явление.

**"Некоторые причуды, оригинальная манера  
одеваться придают мужчине и женщине  
больше славы, нежели талант"**

Анре Моруа

### **3. Встречают по одежке, но...**

Сразу следует заметить, что для причуд и оригинальности необходим хороший эстетический вкус. А вкусы, как и хорошие манеры, воспитываются в семье (если воспитываются), кроме того, эти качества следует постоянно развивать.

Но, допустим, у вас нет даже понятия об эстетическом вкусе. Что же делать? Для начала вам могут помочь навыки ношения школьной формы.

Что такое школьная форма одежды? Причуда администрации школы? Нет, это подготовка детей к взрослой жизни.

Поэтому мужчину не раздражает галстук, к которому он привык со школьных лет. Совсем наоборот, мужчина может надеть галстук даже тогда, когда в этом нет необходимости. На вопрос «зачем?» вы можете получить, скажем, такой ответ: «В холодную погоду с галстуком теплее!».

А женщины, привыкшие к строгой одежде, очень элегантно и с удовольствием носят женские «деловые» костюмы.

Следовательно, даже после общеобразовательной школы человек без труда может вступить во взрослую жизнь, если для этого требуется деловой стиль одежды.

Хороший вкус - прежде всего, это чувство гармонии, обнаруживаемое во внешнем облике человека. Например, будет явное несоответствие между спортивным женским костюмом и

"парадными" туфлями на высоком каблуке, или строгим мужским костюмом и кроссовками.

Гармония обнаруживается и при оценке поведения. Невозможно назвать красивыми манеры человека с резкими движениями, которые не соответствуют их назначению, и, наоборот, вкрадчивые движения, когда обстоятельства требуют определенности или даже резкости.

Можно встретить человека хорошо одетого и даже, вполне возможно, обладающего красивыми манерами, но который говорит грубые слова, высказывается пошло и вульгарно. Что мы должны думать по поводу этого гражданина? Без всякого сомнения, это грубый и невоспитанный человек, прикрывающий свое бескультурье "изящным" внешним обликом. То есть, должно быть "единство формы и содержания".

Важное эстетическое понятие, связанное с внешним поведением - мера (количественно и качественно). Слишком много косметики, парфюмерии, бижутерии, драгоценностей производят впечатление вульгарности.

Особенно поражают золотые цепи толщиной с палец на шеях у "новых" русских.

В Англии много колец на пальцах, цепи на шее можно увидеть у выходцев из других стран. Больше всего золотые украшения любят носить выходцы из Южной Азии.

То же самое можно сказать о стиле поведения и манерах.

Если забыть о чувстве меры, то вежливость может превратиться в угодничество или назойливость. Изящные манеры легко превратятся в манерность. Свободные движения в развязность и т. д.

"Красота в гармонии в определенном соотношении частей - соразмерности". (Пифагор).

Эстетический вкус - это способность человека эстетически оценивать явления действительности и творчества искусства с точки зрения прекрасного и безобразного, возвышенного и низменного, трагического и комического. Однако каждый человек обладает этой способностью только в меру своего эстетического воспитания или его отсутствия. Эстетический вкус формируется в органической связи с духовным развитием человека, он неотделим от мировоззрения, морали, общей культуры, художественного кругозора, эмоциональной отзывчивости.

Громадное влияние на вкус оказывает стиль эпохи, в котором человек живет. А также представление о прекрасном и безобразном того класса или социальной группы, общественные взгляды которых он разделяет.

Здесь я рекомендую остановиться, задуматься над последним абзацем и вспомнить о том, что мы говорили по поводу воспитания в семье и школе.

Есть такая русская поговорка: "Человека встречают по одежке, а провожают по уму". Очень хорошая поговорка, однако, кроме одежды, которая не должна шокировать вашего собеседника, нужно подумать о вашем лице, руках, теле и даже о ногах (обо всем этом будет сказано ниже).

По поводу одежды, которая не должна шокировать собеседника, американцы, например, считают, что необходимо тщательным образом изучить вашего будущего собеседника (оппонента). Например, если вам нужно говорить с фермером, который ходит в джинсах и в бейсболке, то для улучшения взаимопонимания вам не стоит являться к нему в костюме и галстуке, показывая свое превосходство (если это нежелательно), а следует одеть такую же, как у него, одежду. (Рекомендации Д. Р. Паркинсона).

Такой метод в некоторых случаях вполне оправдан, однако довольно сложен и чаще всего (в российских условиях)

неприемлем. Представьте себе, что вы приехали как представитель любой солидной или не очень солидной фирмы к российскому фермеру, повседневная одежда которого - рваная (может, и не рваная), но обычная фуфайка, и вы явились к нему тоже в фуфайке...

По всей видимости, русская поговорка здесь права!

Каждому человеку от природы и в результате воспитания свойствен вполне определенный стиль поведения, манеры и т. д.

Однако если вам необходимо получить максимально возможные результаты, то следует забыть о том, к чему вы привыкли, и позаботиться о собственном имидже. То есть для выполнения разного рода работ необходим хорошо разработанный имидж.

Имидж (image –английский от латинского imago) - целенаправленно формируемый образ (какого-либо лица, явления, предмета), призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы и т. п.

Вот наиболее контрастный пример:

Попробуйте продать с рук какую-либо дешевую мелочь, или просить милостыню, если вы одеты как солидный бизнесмен, скажем, во фрак или дорогой костюм...

Вас будут воспринимать, скорее всего, как клоуна или как психически ненормального, поэтому дело не пойдет.

Менее контрастный пример:

В том же фраке или в дорогом костюме можно пытаться продавать оборудование для фермеров... Однако в кабине трактора вы будете смотреться значительно лучше, если оденете добротную рабочую одежду, скажем, из джинсовой ткани.

Почему лучше в рабочей одежде?

Потому что "существует один единственный способ заставить кого-либо сделать что-то ("заставить купить"). Надо заставить его захотеть это сделать" (Ф. Бетджер).

А это невозможно, если только говорить. Необходимо также показать изделие со всех сторон и продемонстрировать его работу. Теперь, надеюсь, вам понятно, что в тракторе и под ним значительно лучше находиться в рабочей одежде.

Тот же Френк Бетджер для решения вопроса о разработке имиджа советует: "Верьте себя в руки специалиста".

Однако в России, как и в ряде других стран, найти специалиста не так просто, как в Америке, поэтому я могу посоветовать вам только одно: отнеситесь к этому так же внимательно, как к разработке бизнес - плана вашего предприятия, или как к расчету ваших собственных доходов.

Еще несколько слов об имидже.

Имидж - это не только одежда, обувь, стрижка и макияж, это еще и стиль поведения. У одного и того же человека может быть несколько вариантов имиджа. Например, вы преуспевающий директор фирмы. Возможные варианты имиджа:

## ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКИЙ

В отношениях с государственными инстанциями, с банками, с зарубежными партнерами - строгий европейский костюм. Максимально возможный уход за телом. Максимальная собранность и максимальная подготовка для получения необходимого результата. Минимум эмоций и лишних слов. Вы внимательный слушатель и ненадоедливый собеседник.

## РАБОЧИЙ

В отношениях с партнерами в вашей стране и подчиненными вам сотрудниками. Можно полностью копировать первый вариант. Но допустимы и изменения: вместо строгого европейского костюма можно одеть более простой костюм или даже рабочую одежду (если вы находитесь на производстве). Максимально возможный уход за телом тоже необходим. Максимальная собранность и максимальная

подготовка для получения необходимого результата нужны только для ведения переговоров и для решения задач производства. Более "живые" эмоции и можно немного лишних слов. Вы внимательный слушатель и более "развязный" собеседник.

## ДЛЯ ОТДЫХА

В отношениях с друзьями, на отдыхе. Если не предвидится никаких переговоров, то возможна любая одежда. Можно забыть о постоянном уходе за телом, собранности и предварительной подготовке. Эмоций и лишних слов - сколько хотите.

## ДОМАШНИЙ

В отношениях с вашей семьей - можно забыть обо всех предыдущих вариантах, и пускай жена (муж) думает, что она (он) хозяин в доме...

Если вас серьезно интересует, скажем, вопрос реализации производимой вами продукции, то можно попробовать принять имидж менеджера по продаже и начать самостоятельно искать заказчиков. А если вас интересуют все положительные и отрицательные стороны вашей продукции, то попробуйте сделаться бедным мелким воришкой и попытаться продать товар с рук по заведомо низкой цене. Не сомневаюсь, что при этом вы получите массу полезной информации (если, конечно, потенциальные покупатели уже знакомы с данным товаром).

Маленькое замечание по последнему абзацу: любая непривычная для вас профессия без тщательно продуманного имиджа и достаточной подготовки не даст вам ожидаемого результата.

## Одежда.

Во многих странах есть национальные, традиционные одежды, история которых уходит в тысячелетия. Например, в Японии это кимоно. В Шотландии - килт. В некоторых странах Азии - халат и тубетейка или чалма.

А в России в последние десятилетия национальной одеждой для мужчин можно считать спортивный костюм с надписью какой-либо известной фирмы. Обычно это дешевые костюмы китайского и турецкого производства.

Понятия россиянина о создании впечатления преуспевающего бизнесмена (я имею ввиду мужчину) несколько отличается от понятий, принятых, например, в Америке. Американец, в первую очередь, будет думать о хорошем костюме, а если у него есть достаточно денег, то он будет искать еще и хорошего портного. Потом он подумает о квартире в престижном районе. И, в конце концов, ему нужна будет хорошая (престижная) машина.

Россиянин в подавляющем большинстве случаев мало заботится об одежде. В первую очередь, русские, как правило, думают о "престижной", по российским понятиям, машине, квартирные условия их не очень волнуют. Одежду мужчины покупают, как правило, недорогую, часто местного производства или дешевые китайские или турецкие костюмы, а заказывают костюмы у хорошего портного единицы. Вышесказанное - это то, что видит любой иностранец, проживающий в России достаточно длительное время.

В Англии выходцы из других стран чаще всего одеваются так же, как привыкли одеваться на родине.

Россияне, так же, как молодые выходцы из Африки, любят спортивные костюмы. Но на работу ходят в джинсах. Костюмы - это редкость.

Мужчины из Индии носят на голове тюрбан и любят носить белые длинные рубахи, похожие на платья. Когда они понимают, что работы в такой одежде получить не получится,

то переходят на джинсы. Костюмы носят единицы, а галстуки очень не любят.

Арабы тоже любят носить длинные рубахи, но темных цветов. А на работу ходят в джинсах. Костюмы - это редкость.

Евреи, живущие большой общиной на северо-востоке Лондона, любят черные одежды и черные шляпы.

Японцы, китайцы, корейцы, вьетнамцы, выходцы из других азиатских стран, выходцы из африканских стран и стран американского континента одеваются примерно одинаково, предпочитая джинсовые ткани. Костюмы и галстуки - это редкость.

В летнее время года россияне у себя в стране любят носить пляжные шорты самых невероятных фасонов и расцветок. Иногда может создаться впечатление, что центр города перепутали с пляжем, а офис фирмы с пляжным баром.

В Лондоне цветные шорты летом можно увидеть у туристов чаще всего из Германии.

Однако как вы хотите одеваться, так и одевайтесь. - это, можно сказать, ваше личное дело. Но европейцы, африканцы, азиаты, австралийцы и американцы при ведении переговоров между правительствами и при ведении бизнеса придерживаются европейского стиля (или европейского костюма).

В том, как следует одеваться руководящему работнику, бизнесмену и т. д., не нужно что-либо изобретать, все уже давно изобретено.

Стандартным европейским костюмом для мужчин следует считать строгий костюм "тройку" (пиджак, брюки и жилетка). "Строгий" костюм - это однотонный костюм темного цвета, а если материал в линейку или в клетку, то неярко.

С костюмом носят светлую (чаще белую) рубашку и галстук.

Темная рубашка, если это не форменная одежда (у военных), то это "дурной вкус", ее можно надевать, если вы

работаете на пыльном или грязном производстве, например, на шахте, или если вы едете на охоту или рыбалку.

Кстати, темную рубашку с галстуком еще в начале двадцатого века начали одевать клоуны, чтобы более иронично изобразить бизнесменов.

Темная рубашка как вполне приемлемый вариант, для контраста, может быть уместна к белому костюму и белому галстуку (однако это не вариант для солидных переговоров).

Галстук подбирают под цвет костюма, и он не должен быть вызывающе ярким. (Кстати, некоторые фирмы - производители готовой одежды поставляют в комплекте с костюмом рубашку и галстук).

Желтый галстук, который носил поэт Маяковский, это не пример для подражания, если вы бизнесмен, а не эксцентричный деятель искусства.

С костюмом носят туфли, под цвет костюма, (обычно черного цвета, к темному костюму) и ни в коем случае не кроссовки (кстати, если вы одеваете галстук, то кроссовки будут совсем некстати: кроссовки - спортивная обувь, а галстук не предполагает занятие спортом).

Под цвет костюма (или в тон к цвету) подбирают плащ или пальто, а также шляпу. Более "демократичная" кепка вместо шляпы может быть у вас на голове, но для деловых отношений лучше носить шляпу.

Кстати, шляпу или другой головной убор мужчинам следует снимать (женщины не обязаны это делать) в любом закрытом помещении, а также на открытых площадках кафе или баров, если вы принимаете пищу или пьете напитки. Не снимают шляпу в общественном транспорте, магазине и синагоге.

Как пример для подражания вполне можно смотреть телевизор: когда президенты и министры начнут появляться на приеме в Вашингтоне или Париже в кроссовках, джинсах и бейсболках, тогда это будет приемлемая одежда для всех бизнесменов...

В России (более всего это заметно в провинции) довольно часто можно увидеть человека, который представляет солидную фирму или желает представлять себя, скажем, как солидного юриста, но одет он хуже, чем бомжи на лондонских улицах...

В Англии можно встретить то же самое среди выходцев из России и стран Азии.

Почему такое происходит? Можно назвать массу причин, от низкой общей культуры - последствия смещения даже элементарных понятий до полной деградации понятий в современной прессе. Особенно усердствуют в этом вопросе журналисты провинциальных российских средств массовой информации, придумавшие саркастическое название "ретрокостюм" - для делового костюма (который, напоминаю, принят во всех цивилизованных странах как атрибут солидного представительства).

Женский деловой костюм по принципу построения не отличается от мужского. Это солидный (хорошо сшитый, но не в спортивном стиле) пиджак, в принципе любого цвета, но лучше неярких цветов. Вместо брюк, вполне естественно, можно надеть юбку (но не очень короткую). Открытая или закрытая блузка. Совсем не обязателен галстук и жилетка. Если вы в юбке, то обязательны чулки (колготки). Туфли, естественно, следует подобрать к цвету вашего костюма.

Парадный костюм для мужчин - фрак, который носят с галстуком "бабочка".

Смокинг обычно носят с галстуком "бабочка", однако возможен и обычный галстук. Смокинг может быть парадным костюмом или деловой одеждой.

Парадная одежда для женщин в принципе может быть проще, чем у мужчин, если использовать "деловой" костюм, который можно надеть в любой обстановке, требующей солидности. Можно носить его там, где от мужчин требуют деловой костюм и там, где мужчин заставляют надевать фрак

или смокинг. (За примерами далеко ходить не нужно - внимательно смотрите телевизор, как, например, на приеме одета королева Англии или любая другая солидная представительница того или иного государства).

Если же отказаться от "деловой" одежды, то возможно большое многообразие. Более солидными считаются длинные платья и юбки. Особое внимание (для солидности) следует обратить на качество одежды (хороший дорогой материал и безупречный пошив) - это касается и костюмов для мужчин.

Еще некоторые замечания по поводу одежды.

Если у вас возникла необходимость появиться во фраке, рекомендую:

Для начала следует заняться тренировкой - "вжиться" в эту одежду. Потому как если вы во фраке, то следует помнить о некоторых ограничениях. Например, не следует садиться в глубокое кресло или облокачиваться на спинку стула - сидеть придется на краю стула, и прежде чем сесть, следует откинуть полы. Когда вы встаете, то следует оправить жилетку, поправить фрак и убедиться, что он опять хорошо на вас сидит, а галстук "бабочка" не перекосялся... Теоретически все очень просто, но это не так. Для процесса привыкания нужен высокий уровень самоконтроля и достаточное количество свободного времени. Если у вас нет лишнего времени, пожалуй, следует привлечь себе в помощь человека, который будет следить за вашим поведением, скажем, в течение рабочего дня. Можно попросить жену, подругу или секретаршу. Женщины более внимательны к разного рода мелочам и скорее могут приспособиться к тому же фраку. А у мужчины к концу дня, после непрерывного напоминания о том, что так делать не нужно, и что не сделано, может появиться непреодолимое желание зашвырнуть этот вид одежды куда-нибудь очень далеко...

Какой бы вы ни надели пиджак, следует помнить, что он не должен смотреться на вас как на вешалке или выглядеть

мятым, когда вы сидите. Рекомендую придерживаться следующих правил.

Если вы стоите, то пиджак всегда должен быть застегнут хотя бы на одну пуговицу, если их две или три. Если вы решили застегиваться на одну из пуговиц, то следует определить на какую, для этого опытным путем (перед зеркалом) следует попробовать - пиджак должен сидеть на вас так же хорошо, как будучи застегнут на все пуговицы. Если вы садитесь, то пиджак следует расстегнуть. Не следует также забывать о такой "мелочи," как клапаны на карманах пиджака: они не должны быть смяты или заправлены внутрь кармана.

Некоторые проблемы может доставить вам рубашка. Не с любым воротничком можно носить галстук, тем более галстук "бабочка". Если рубашка не сшита специально для вас, то, вполне возможно, вам будет трудно найти готовую нужного размера, при необходимой длине рукава. Дело в том, что из-под рукава пиджака рукав рубашки должен быть виден. Но рукав рубашки не должен выступать более чем на расстояние, равное ширине двух сложенных вместе пальцев вашей руки. Если необходимой рубашки нет, то можно вспомнить, что эту проблему решили еще в девятнадцатом веке, используя специальные резинки, которые носят чуть выше локтя. Рукав рубашки, естественно, должен быть длиннее. (Если нет покупных резинок, то их можно изготовить самостоятельно из обычной резинки "от трусов").

В центре Лондона, на Jermyn Street, вы сможете найти магазин, где специально для вас могут сшить рубашку, но это будет стоить недешево.

Рукава рубашки для солидности не застегивают на пуговицы, а используют запонки.

Если вы надели галстук, то его можно закрепить к рубашке при помощи специальной заколки для галстука. Если вы не используете заколку, или если длина "хвоста" галстука больше самого галстука (торчит снизу), то "хвост" нужно спрятать под рубашку. Это удобно сделать, заправив его между второй и третьей пуговицей рубашки.

Запонки и заколка на галстуке - это атрибуты мужских украшений, они могут продаваться в комплекте и часто изготавливаются из драгоценных металлов и камней.

Расстегнуть верхнюю пуговицу рубашки и ослабить узел галстука (а также снять пиджак) возможно, но только если вас никто посторонний не видит.

Как только вы выходите "на люди," пиджак должен быть надет, пуговица на рубашке застегнута и узел галстука затянут.

Этого вы не увидите в кинофильмах (в первую очередь, американских), если там пытаются изобразить ситуацию, близкую к "реальной жизни": человек так сильно занят, что ему некогда следить за состоянием своей одежды, поэтому верхняя пуговица рубашки расстегнута и галстук болтается сбоку.

Очень забавно, что в последнее время "киношную" манеру переняли "новые русские," выступая даже по телевидению, не говоря уже о повседневной жизни, что не делает, сами понимаете, им чести.

Проще, особенно летом, не носить жилетку, в этом случае вы будете ощущать себя несколько свободнее. Всегда без проблем можно снять пиджак и не ломать себе голову над тем, как вы выглядите со спины или куда спрятать жилетку, если ее тоже снять.

Деловая и парадная одежда - это одна сторона вопроса, а другая - как одеваться в повседневной жизни так, чтобы на вас "не показывали пальцем".

Если вы хотите прилично (солидно) выглядеть, то следует запомнить одно простое правило, необходимое, в первую очередь, для города:

Мужчина должен носить пиджак и галстук, а женщина - чулки (колготки). Надеюсь, вы понимаете, что этим не стоит ограничиться, остальную одежду также нужно не забыть.

Как пример - соблюдение такого правила могут потребовать от вас в некоторых ресторанах в Европе, считающихся солидными. А также без такого минимального

"вечернего костюма" вас не пустят в казино в Европе. В США такое правило необходимо только в VIP - залах (клубах), где публика и ставки несколько солиднее. А в обычных казино (например, в Лас-Вегасе) полная демократия в одежде. Вполне нормально быть одетым в рубашку или бейсболку, джинсы и кроссовки.

Если вы надели пиджак и галстук, но стало очень жарко, то пиджак можно снять и нести перекинутым через согнутую в локте руку. Пиджак складывают подкладкой наружу (естественно, она должна быть чистой). Точно так же, перекинув через согнутую руку, можно носить плащ или пальто. Как правило, используют левую руку, потому как правая рука вам может понадобиться для поддержки, например, пожилого человека или женщины. Для военных, потому как честь отдают только правой рукой, это условие не может быть изменено. По этому же правилу, если женщина идет под руку с военным, она должна быть только с левой от него стороны.

С галстуком не носят фланелевые (теплые) рубашки, кроссовки, джинсы и "кошельки" на поясе.

Цветные (разноцветные, пестрые) рубашки и галстуки к ним принято носить в "жарких странах," и они будут выглядеть вполне естественными, как пляжная одежда в барах, ресторанах на пляже или недалеко от пляжа, пожалуй, во всех курортных городках. Точно так же пляжной одеждой считаются шорты и укороченные брюки, которые носят в районе пляжа и не носят в городе, тем более в них не появляются в офисе.

Наибольшая проблема у женщин, кроме того, что необходимо постоянно следить за одеждой, часто изготовленной из материала, который не желает находиться на положенном ему месте, это чулки или колготки со "стрелкой" или симметричным рисунком - всегда необходимо следить за тем, чтобы все было на своем месте (россиянки часто забывают о такой мелочи).

Вообще у женщины, которая хочет выглядеть солидно, возникает масса проблем, значительно большая, чем у мужчин. Например, юбка может случайно зацепиться и открыть на всеобщее обозрение то, что под ней.

В зимнее время года молодые россиянки не любят носить теплое нательное белье, а это приводит, по мнению журнала "Здоровье", к тому, что к тридцати годам 90 процентов таких женщин становятся бесплодными или сталкиваются с другими серьезными проблемами. Женщины же, умудренные горьким опытом, начинают носить теплое нательное белье и, естественно, выглядят толстыми. Несколько похожими на Вини-Пука из одноименного мультфильма ...

Здесь совет очень простой. Женщина, которая всегда хочет выглядеть солидно, должна одеваться так, чтобы ей не стало стыдно за ту одежду, в которой она находится, вне зависимости от того, до какой степени она обнажилась. То есть, женщина должна одеваться так, чтобы в любой момент она могла устроить стриптиз и при этом не шокировать зрителей. (Для мужчин это условие выполнить значительно легче). По всей видимости, следует отказаться от яркого и "домашнего" нательного белья (а зимой перейти на темные тона теплого белья).

Теплое белье, без всякого сомнения, нужно одевать, но если вы пришли на работу, в театр или, скажем, в администрацию города, где вам приходится снимать верхнюю одежду, то следует снять и теплое белье. Конечно, это дополнительная проблема, но вы будете выглядеть лучше, не будете излишне потеть и, в конечном итоге, настроение у вас также улучшится. Кстати, темное белье (это по поводу цвета) в вашей сумочке или пакете, даже если будет случайно кем-то замечено, не будет шокировать так, как, к примеру, могут шокировать розовые панталончики...

Российские женщины очень часто не следят за такими мелочами, как платье или юбка, торчащие из-под пальто. А этого быть не должно.

При спортивном стиле одежды, скажем, с короткой курткой, юбка, естественно, может торчать. Но не следует допускать, чтобы торчало еще что то, например, вязаный свитер.

Несколько сложнее сразу найти длинное пальто к длинному вечернему платью, и нужно ли это? Вполне можно надеть короткое пальто или шубу, но используя их как накидку на плечи (не одевая в рукава). Однако в данном варианте вас должны возить на машине (для поездок в общественном транспорте такая одежда никак не подойдет).

Но если нет машины, а не улице холодно, что, тогда длинное платье невозможно носить? Возможно, но следует устранить такое недоразумение. Можно взять платье, так же, как и туфли, с собой и переодеться в том месте, где вы хотите появиться в вечернем наряде. Туфли все равно придется нести с собой (надеюсь, вам не придет в голову не переобувать уличные сапоги, если вы появляетесь в длинном вечернем платье). Однако появляется проблема, как не помять платье во время переезда. Здесь существуют хотя бы три возможных варианта решения проблемы:

1. Не складывать платье, а перевозить его на вешалке.
2. Если первый вариант невозможен, то уже перед тем как вы задумали сшить себе длинное вечернее платье, следует подумать о том, чтобы подобрать материал, который не мнется.
3. Если же материал плохо мнется, но все равно невозможно перевозить ваше платье в свернутом состоянии, то можно воспользоваться вариантом, придуманным одной моей знакомой (в то время молодой девушкой) еще в конце 60-х годов 20-го века. Она довольно просто и оригинально выходила из положения, надевая длинное вечернее платье с обычным пальто, а чтобы платье не торчало, придумала резиновый ремешок с застежкой. Платье просто поднимается на нужную высоту, застегивается ремешок, а верхняя часть свободно опускается над ремешком. Кстати, если немного потренироваться, то получается очень эффектно: приходит женщина в театр, одетая в обычное пальто. Снимает пальто, и вдруг оказывается, что одета она в длинное вечернее платье.

Последний вариант, кстати, может вам пригодиться не только если нет машины или проблема с местом для переодевания, но также просто для облегчения в передвижении, особенно в дождь, снег или слякоть.

## **Лицо.**

Уход за лицом, без сомнения, обязателен не только для женщин, но и для мужчин. Как минимум, необходим регулярный уход.

Мужчины, как правило, видят уход за лицом только в том, чтобы ежедневно бриться. Но с появлением моды на двухдневную щетину многие мужчины не только в России, но и в Англии стали считать ежедневное бритье необязательным. Однако, довольно редко можно встретить человека, у которого волосы, в данном случае щетина, растет равномерно. То есть в подавляющем числе случаев небритый мужчина будет выглядеть неаккуратно. Точно так же, как неухоженные усы и борода. То есть вам не помогут ни хорошие манеры, ни самая лучшая одежда, если вы не следите за своим лицом.

Женщины, как минимум, считают необходимым красить губы, это вызвано тем, что кожа губ, привыкших к помаде, быстро трескается на ветру или на солнце. Затем (второй этап) ресницы и брови, которые при долгом использовании химикатов обесцвечиваются. Потом тени на веках и т. д.

А косметологи рекомендуют проводить регулярные процедуры, например, маски, массаж и чистку кожи лица, которая устраняет всевозможные нежелательные образования на коже, например, угревую сыпь. На практике же для устранения дефектов кожи лица многие люди применяют макияж.

Макияж для мужчин, как правило, несколько проще, чем для женщин. Мужчины обычно скрывают вполне определенные дефекты кожи и предотвращают, например, нежелательное

потоотделение (скажем, на съемочной площадке). А женщины обычно пытаются также улучшить цвет лица.

Российские женщины очень часто подразумевают под макияжем довольно дикую раскраску лица, вполне схожую, я бы сказал, с боевой раскраской индейцев. Это невообразимого цвета тени вокруг глаз, яркие румяна на щеках и очень контрастная обводка губ. Это и есть то, что называется вульгарным, или, если хотите, мещанской ограниченностью.

Для каждого лица, не только типа лица, цвета волос, но и природного цвета, характера кожи, а также стиля поведения (имиджа) и даже от цвета вашей одежды на сегодняшний день, может зависеть необходимый вам макияж.

Для получения более подробной информации рекомендую обратиться к хорошему косметологу, и только потом к визажисту.

А как наиболее дешевый вариант (если у вас нет проблем с кожей лица) берите пример с лиц манекенщиц, изображенных на рекламных плакатах солидных косметических фирм.

К странным умозаключениям приходят некоторые россияне, имеющие ограниченные недостаточными знаниями понятия. Например, в одной газете мне попала заметка российского студента, который в летнее время подрабатывал официантом в Париже: "Париж никакой не законодатель косметической моды, потому что женщины там, во всяком случае, в дневное время, совсем не используют косметику..."

Ну конечно, после россиянок, постоянно размалеванных в стиле "индеец на тропе войны", француженки бледно выглядят. Кстати, не только француженки, но и, пожалуй, все женщины в Западной Европе и других более - менее цивилизованных странах... Несколько больше косметики принято использовать при недостаточном освещении - в вечернее время, для посещения приемов, театров и т. д.

(Исключением, как правило, составляет только макияж проституток, причем дешевых).

"Красота заключается в величине и порядке (но не обладает какой попало величиной)... Где представляется невозможным что-то отнять или прибавить, там мера точна...".  
(Аристотель).

Кстати, с 2004 – 2005 годов в моду вошел «французский» стиль дневного макияжа. Это макияж, который можно увидеть только с очень близкого расстояния. А также не используются холодные тона теней (синий, зеленый).

Пожалуй, все женщины из Восточной Европы, России и некоторых стран Азии по приезду в Англию, естественно, применяют макияж, к которому привыкли в своей стране. Но через некоторое время совершенно перестают краситься. Однако от долгого употребления краски их ресницы, а иногда и брови обесцвечиваются. Выглядит это безобразно, не лицо, а что-то очень бледное и бесформенное, как бледная поганка, я бы сказал...

Забавный случай произошел в больнице, куда я как-то попал. Медсестра, уроженка Индии, молоденькая девчонка лет восемнадцати, была накрашена в лучших традициях индийской культуры. Я спросил ее:

– Вы, наверное, недавно приехали в Лондон?  
– Нет, я здесь родилась.  
– Тогда живете вы, наверняка, в районе Сохо?  
– Сохо? Нет, я не живу в Сохо. Что вы этим хотите сказать, что я проститутка?

Девчонка явно рассердилась. В ее руке был шприц и она, как я подумал, сейчас сделает мне очень-очень больно. Поэтому начал извиняться:

– Прошу прощения, я не хотел вас обидеть, но такой макияж, как у вас, я видел у женщин только в районе Сохо.  
– Чем вам не нравится мой макияж?

– В дневное время в этой стране такой макияж не принят. Посмотрите вокруг, вы единственная такая во всей больнице.

Она нахмурилась, сделала пару шагов назад и выглянула в зал, где было довольно много людей, в основном женщин. В этот момент мимо прошла «бледная поганка».

– Не понимаю я такую моду. И вообще, я здесь работаю уже второй месяц, после учебы, и никто мне не сделал замечания.

– Не хотят помочь, потому ничего и не говорят, но думаю, что посмеивается над вами, весь персонал больницы.

– Но я не хочу выглядеть так, как эта женщина, совсем без макияжа.

– В ее случае нужно что-то исправить, но так, чтобы не был сильно заметен макияж.

– Может, хватит болтать, пора укол делать!

Она сделала укол не очень больно и ушла.

Меня перевезли в другой корпус больницы, и я не думал, что еще раз увижу эту девчонку. Но к концу дня она сама меня нашла и сразу спросила:

– А теперь как я выгляжу?

– Вот теперь вы очень симпатичная индийская девушка, в которую можно влюбиться.

– Ха-ха-ха! Не в вашем возрасте... Но должна сказать вам спасибо. Я спросила одну женщину, которая ко мне хорошо относится, и она сказала, что надо мной здесь, действительно, смеются...

Итак, мы все еще, я надеюсь, вы помните, стремимся к тому, чтобы вы выглядели солидно. Поэтому кроме ухода за кожей лица и макияжем вам необходимо подумать о мимике, которая появляется на каждом лице в том или ином случае.

Быть может, вы обращали внимание на то, что у некоторых людей бывает кривая улыбка (одной стороной лица), или выражение на лице человека не говорит о его состоянии. А иногда выражение на лице противоположно тем словам, которые говорит человек.

Если вы хотите быть солидным руководителем, то ничего подобного с вами не должно быть. Если вы выражаете скорбь "по безвременно ушедшему...", то на вашем лице должна быть скорбь, а не ехидная усмешка...

Наиболее верное, с практической стороны, решение такой задачи - это обычная тренировка. Садитесь перед зеркалом и разработайте для себя мимику.

Например, типов улыбок может быть как минимум три: очень довольная, довольная (просто улыбка) и не очень довольная. Довольная или просто улыбка - это дежурный вариант вашей улыбки на все случаи жизни, с него, пожалуй, и нужно начинать. Точно также необходимо разработать мимику при возмущении или недовольстве, мимику при агрессии (угрозе) с вашей стороны и мимику при выражении горя. Не забудьте также об обычном (постном) или нейтральном состоянии вашего лица. Тренировка заключается в том, чтобы запомнить состояние мышц лица в каждом конкретном случае. Для этого, тренируем, скажем, дежурную улыбку:

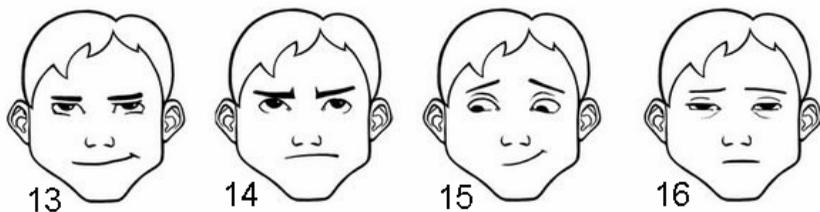
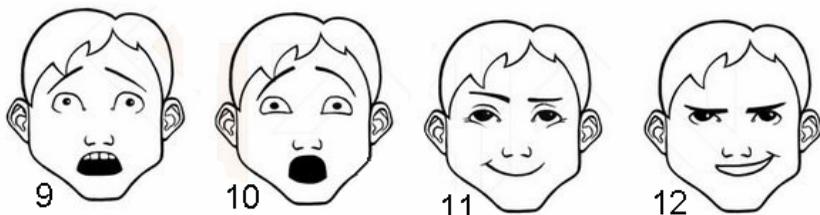
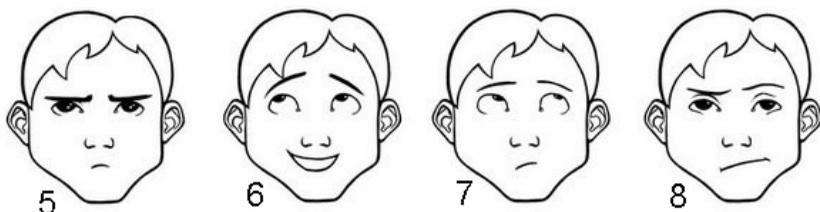
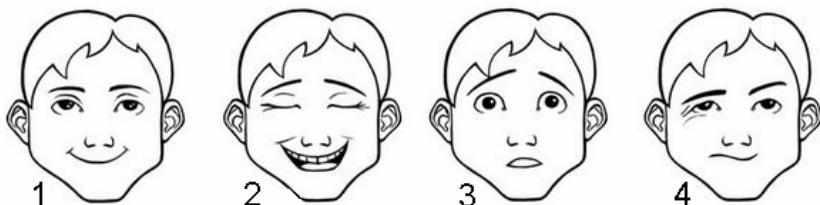
Лоб расправлен от морщин. Глаза чуть прищурены. Уголки губ разведены в стороны. Рот немного открыт, видна часть верхних зубов. Зубы сжаты.

Постарайтесь запомнить состояние мышц лица, теперь отвернитесь от зеркала, уберите улыбку (можно прогладить рукой по лицу - это весьма эффективно снимает напряжение мышц). Теперь вспоминаем состояние мышц, улыбаемся и поворачиваемся к зеркалу, смотрим, что из этого получилось. Наиболее действенная тренировка - изменять мимику на противоположную, например, улыбку на возмущение, или скорбь на агрессию.

Тренировка мимики очень может помочь вам в освоении нужного вам в данной конкретной ситуации имиджа.

Мимику изучает любой артист, поэтому за консультацией можно обратиться к ним, но лучше, конечно, к преподавателям.

Так, к примеру, изобразила эмоции Ксения Ротенко.



- |    |           |    |           |    |                |    |           |
|----|-----------|----|-----------|----|----------------|----|-----------|
| 1  | Радость   | 2  | Счастье   | 3  | Удивление      | 4  | Сомнение  |
| 5  | Угрюмость | 6  | Озарение  | 7  | Задумчивость   | 8  | Недоверие |
| 9  | Страх     | 10 | Шок       | 11 | Самодовольство | 12 | Коварство |
| 13 | Хитрость  | 14 | Решимость | 15 | Смушение       | 16 | Усталость |

Некоторые люди, и я встречал таких, с успехом пользуются только одной улыбкой, но очень выразительной, которая буквально преображает их лицо.

Для бытовых условий, для общения на работе этого вполне может хватить. Но при длительном общении такая улыбка несколько утомляет... Представьте себе сотню фотоснимков, сделанных в течение, скажем, пяти лет, на которых мимика человека совершенно не изменяется...

Посетите вначале своего дантиста, и после этого вы без труда найдете работу в нашей стране.

Ульманис (президент Латвии)

Сказано в 1995 году, когда в стране был пик безработицы.

## **Зубы.**

Зубы - это весьма немаловажная деталь вашего лица. Состояние зубов должно быть идеальным, во всяком случае, тех, которые вы демонстрируете, например, при улыбке.

Китайские невесты с очень давних времен и даже в начале 20-го века красили зубы в черный цвет, другие народы красили их в другие цвета. До 60-х годов 20-го века весьма престижным (солидным) во многих станах мира считалось иметь одну золотую коронку с правой или левой стороны верхнего ряда зубов. При этом золотой зуб был виден только когда вы широко улыбаетесь. Это теперь немодно, но это максимум, что вы себе можете позволить. Для ведения переговоров и т. д. также, как европейский костюм, принято иметь белые зубы. Поэтому любой цивилизованный бизнесмен получит шок (а это не улучшит отношения), если у вас полный рот золотых зубов. Данный феномен встречается в России, причем не только у мужчин, но даже у молодых женщин. (Мне встречались женщины в возрасте до тридцати лет).

## **Прическа.**

Невозможно говорить только о лице, имея ввиду голову, нужно сказать и о волосах.

Прическа, что вполне естественно, должна соответствовать вашему имиджу. Для солидного руководителя (мужчины) уместна довольно короткая стрижка, хотя возможны и варианты.

Пожалуй, не стоит только бросаться в крайности, стричься под ноль или отпускать длинные волосы. Хотя длинным волосам можно также придать вполне respectable вид, об этом напоминают многовековые традиции аристократии. Не стоит также слепо подражать моде. То, что модно, скажем, у молодежи на дискотеках, может не соответствовать вашему имиджу солидного руководителя (такое несоответствие довольно часто встречается в России).

Для женщины - руководителя, конечно, проще (практичнее) иметь короткую стрижку в случае, если она вам подходит. Но из коротких волос в торжественных случаях сложно сделать оригинальную прическу. Хотя и это разрешимая проблема. Можно для таких случаев приобрести парик. Кстати, парик может пригодиться, пожалуй, любой женщине - руководителю. Представьте себе, что поздно вечером, когда вы уже отдыхаете, вам сообщают, что приезжают важные гости, которых вы давно ждете, и вам нужно их встретить. Предстоит решить проблему, как собраться буквально за пять минут, а это для обычной женщины задача невыполнимая. Но если вы руководитель, а не обычная, рядовая женщина, нужно суметь. Очень может помочь заранее подготовленный парик (с красивой прической).

## **Руки.**

Уход за руками обязателен не только для женщин, но и для мужчин. Как минимум, руки должны быть чисто вымыты,

под ногтями не должно быть грязи, а также необходим маникюр.

Маникюр - это уход за ногтями, который включает в себя не только обрезание ногтя и шлифовку его краев, но также обработку кожи около ногтя, устранение заусенец, лишних наростов ногтя и кожи.

Для получения подробной информации рекомендую обратиться в хорошую парикмахерскую.

Российские женщины очень часто подразумевают под маникюром простое окрашивание ногтей цветным лаком, однако, если не сделан маникюр, то это окрашивание иногда выглядит даже дико. Длинные ногти - вовсе не обязательное условие для красоты пальцев (особенно без маникюра). В некоторых профессиях длинные ногти просто недопустимы, например, у врачей, работников сферы питания, также они весьма нежелательны (мешают работе) для всех, кто работает с компьютерной и прочей оргтехникой.

Регулярный маникюр и аккуратное окрашивание ногтей - вот залог красивых рук. Кстати, если вы сделали маникюр, то ваши ногти становятся длиннее, а если еще и не окрашивать весь ноготь цветным лаком, а оставить по краям свободные участки в 1 - 2 мм, то визуально ноготь будет выглядеть длиннее. А для торжественных случаев, если вам очень хочется, всегда можно использовать накладные ногти.

На пальцах рук люди иногда носят кольца. Довольно дико смотрится рука с четырьмя кольцами, одетыми сразу - такое можно довольно часто встретить и не только, в России. Не следует одевать сразу все, имеющиеся у вас кольца, лучше ежедневно их менять. Мода на ношение большого количества колец давно прошла (в третьем-втором веках до нашей эры в Римской империи жены правителей одевали до 18 колец сразу!)

Максимально приемлемое количество колец - это три штуки. Например, обручальное кольцо. Его носят на безымянном пальце правой руки женатые (или замужние). И на безымянном пальце левой руки разведенные. Второе кольцо

может быть подарком от мужа (или жены). Носят его на том же или на соседнем пальце. А третье, скажем, на второй руке. Подарок самому себе или от сослуживцев (а некоторые престижные учебные заведения на западе дарят выпускникам кольца после окончания учебы), или это может быть подарок от любовника (любовницы). Его обычно носят не всегда, а лишь в некоторых случаях.

Выбор кольца зависит не только от ваших финансовых возможностей. Первым делом, нужно смотреть на длину ваших пальцев. Например, массивное кольцо очень плохо смотрится на коротких и толстых пальцах, оно визуально сделает пальцы еще короче. Если вы хотите удивлять народ, то можно это делать не только за счет веса драгоценного металла, но и за счет стоимости камня. (Россияне, подавляющее их большинство, вышесказанного, как правило, не понимают).

Браслеты и цепочки на руках носят обычно только женщины.

Их не одевают на левую руку, если вы носите часы, или не носят часы.

Некоторые индийские мужчины любят носить браслеты и множество колец на руках.

Этого, что вполне понятно, не должен делать руководитель.



## **Ноги.**

Педикюр теоретически больше касается женщин, чем мужчин, потому как женщины чаще показывают пальцы своих ног, например, через отверстия в туфлях. Однако если вы собираетесь проводить время на пляже, или, как принято в России, устроить производственное совещание в бане, то и мужчинам придется сделать педикюр. Не нужно упускать эту

деталь, потому как не должно быть так, что все остальное на хорошем уровне, а ноги совсем не в порядке.

Брить или не брить ноги?

Мужчины, как правило, ноги не бреют, кроме профессиональных спортсменов в некоторых видах спорта и артистов, которым это необходимо для выступлений.

Женщины значительно чаще бреют ноги, но обязательно ли это для вас?

Как хотите. Если вы не позируете или ваши ноги не видны в кадре. Или если вы не на пляже среди тех, кого больше всего интересует растительность на ваших ногах. Однако если вы в одежде и хотите хорошо (солидно) выглядеть, то это немаловажный вопрос, но решается он довольно просто. Даже если у вас темные и густые волосы на ногах, можно их не сбивать, а просто подобрать цвет и плотность чулок (колготок). Несколько выше мы уже говорили о том, что без чулок женщина не может показаться в некоторых местах.

## **Тело.**

Ежедневный уход за телом обязателен не только для женщин, но и для мужчин. Однако это условие стало нормой только в двадцатом веке, а в девятнадцатом веке и ранее даже большинство "цивилизованных" европейский народов игнорировали его. Кстати, они также редко стирали собственную одежду. Но чистоплотность во все времена прямо зависела от уровня культуры и "высоты" происхождения. Чем выше происхождение, тем, как правило, выше и культура, и тем чистоплотнее человек. По всей видимости, фактор чистоплотности сыграл не последнюю роль в процессе выживания "элитного" населения во всех грандиозных эпидемиях, происходивших на земном шаре.

В России до сих пор часто можно услышать, что даже женщины моют интимные части тела не каждый день, а некоторые мужчины моются только один раз в неделю.

Чтобы солидно выглядеть, придется принимать душ, как минимум, один раз в день - свежую рубашку или блузку нужно одевать ежедневно (если не говорить о вариантах при летней жаре), а иногда и два раза за день, например, вечером, если нужно идти в театр или на прием.

Дезодоранты, а тем более духи или одеколон (которые пахнут сильнее) необходимо применять очень в ограниченном количестве. Пожалуй, никто, кроме россиянок не выливает на себя по полфлакона духов, а потом от такой модницы запах распространяется на несколько метров, будто мимо проплывает парфюмерная фабрика. Так не следует поступать хотя бы по той простой причине, что ваш любимый аромат может быть просто неприятен вашему собеседнику.

Стоит запомнить, что большое количество духов (одеколону), которое вы вылили на себя, вовсе не гарантирует длительное сохранение запаха. Если вы хотите длительно сохранить запах, то следует его регулярно (или по необходимости) возобновлять, то есть следует носить с собой маленький флакончик.

Части тела под одеждой можно обработать дезодорантом, или на отдельные части выделить по капельке вашего любимого аромата. Женщинам, (если духи не в аэрозольной упаковке) рекомендуется смоченным в духах пальцем провести за ушами, можно в нескольких местах коснуться волос, выделить капельку на открытую шею и на середину груди (если у вас декольте).

Мужчины обычно используют духи или одеколон для смачивания волос в районе висков и, если они имеются, то усов или бороды.

С одеколонунами и духами в аэрозольной упаковке нужно быть очень осторожными, потому как переборщить (количественно) очень просто.

## Язык тела.

Движения тела - это тоже часть вашего имиджа.

Быть может, вы обращали внимание на движения тела, рук и ног у балерин и профессиональных танцовщиц - они очень красивы, но добиться этого не так просто, нужна серьезная хореографическая подготовка...

Как минимум, руками не следует сильно размахивать при ходьбе, если вы не на параде. Вообще, нужно стремиться как можно меньше жестиковать руками, например, при разговоре. Это не создает впечатление человека уверенного в том, что он говорит. Особенно заметны руки у высоких людей, руки у них, естественно, тоже длиннее и любое неловкое движение сразу бросается в глаза.

Если вам нужно указать на что-либо, то лучше воспользоваться указкой, карандашом или авторучкой, а не пользоваться для этого пальцем.

Плохим тоном считается демонстрировать руку, сжатую в кулак (это угроза), кулак с поднятым вверх средним пальцем (у американцев это оскорбление).

Показывать указательным пальцем направление на людей или предметы тоже не стоит (это тот же кулак, т. е. угроза).

Направление намного лучше показать открытой рукой, то есть открытой ладонью со сложенными вместе пальцами.

Кстати, знак призыва - восклицания "V" ("Виктория" - Победа) подается полуоткрытой рукой - подняты вверх указательный и средний палец.

Также неугрожающий знак американское "Окей" (хорошо) подается рукой с открытой ладонью, большой и указательный палец соединены, образуя букву «О».



Обе руки в карманах короткой спортивной куртки - это может быть еще вполне нормально. Но обе руки в карманах плаща или пальто, в особенности пиджака или брюк - это уже никуда не годится.

Однако иногда возникают ситуации, когда создается впечатление, что некуда деть руки, скажем, если вы кого-то ждете. Можно одну руку спрятать в карман пальто или плаща, а если вы одеты в костюм, то лучше (красивее смотрится) запрятать ее в карман брюк.

Женщине, как правило, несколько проще решить проблему, куда деть руки, если она носит сумочку. Можно взять сумочку в руки, или открыть ее и начать перебирать ее содержимое.

Однако занятые руки, надо сказать, это тоже проблема. Посмотрите на людей, которые несут поклажу в обеих руках (или обе руки засунули в карманы) - у них изменяется весь внешний облик, начиная от походки и кончая осанкой. Значит, нужно стараться (чтобы хорошо выглядеть), не занимать обе руки. Иногда такое правило выполнить довольно сложно, но, может быть, стоит не пожалеть немного денег и нанять (для таскания тяжестей) носильщика? В любой стране нанять носильщика не составляет никаких проблем (в решении этого вопроса вам, скорее всего, поможет даже продавец, у которого вы покупаете товар).

Россияне, подавляющее большинство, ходят быстро, "тяжелой" походкой, всегда спешат и делают непропорционально большие шаги. (Это замечено не мной). Вы, при желании, найдете такое описание в зарубежной художественной литературе. Мне попадались несколько описаний, правда, речь там шла исключительно про российских женщин.

Хорошо определила такую походку в одном из романов Агата Кристи: "Его размашистая походка выдавала бедного деревенского жителя, привыкшего ежедневно преодолевать пешком большие расстояния". Россияне, как правило, не любят

долго ходить пешком, однако походка от этого не улучшилась. Кроме ширины шага, для того чтобы походка стала красивой, нужно кардинальным образом ее изменить. Это не так просто, как кажется. То есть нужно научиться красиво перемещать ноги, правильно ставить ступню и т. д.

Не помешает обучиться "легкой" походке и выработать хорошую осанку.

Проблема существует именно в России? По всей видимости, опять же виновата "система". В России до сих пор в средней школе только пытаются ввести такую программу обучения. А в большинстве стран Европы и Америки этот предмет обычно называется "ритмикой" и уже давно обязательный предмет в школе.

Кстати, из-за отсутствия элементарных знаний правильного (красивого) движения, а также полного отсутствия хореографической подготовки россиянки в большинстве своем безобразно выглядят на сцене и трудны в обучении как модели. Переучить, конечно, возможно, но это довольно длительный процесс.

Минимум, который доступен каждому, в первую очередь, это осанка, а, во-вторых, вполне возможно подкорректировать вашу походку, даже заочно.

Однако придется очень внимательно отнестись к этому вопросу.

Хотите попробовать? Пожалуйста:

Осанка - это теоретически очень просто (на практике несколько сложнее). Встаньте спиной к стене. Пятки ног прижаты к стене, взгляд и подбородок - параллельно полу. Голова и, извините за выражение, попка тоже касаются стены, теперь распрямляем спину таким образом, чтобы плечи оказались как можно ближе к поверхности стены.

Однако не стоит их слишком "выворачивать", если это трудно. Нужно добиться (немного шевелимся) такого

положения, когда ваша спина максимально выровнялась, по отношению к стене, но вы не слишком напряжены для выполнения этого условия. Постарайтесь запомнить состояние (напряжение) ваших мышц и отойдите от стены. Теперь следует нагнуться, затем выпрямиться и восстановить запомненное состояние мышц - проверяем, опять коснувшись стены.

Обычно не сразу, но после некоторой тренировки вам удастся воспроизвести нужное состояние. "Прямая" спина - это хорошая осанка, которую легко воспроизвести в любой момент, если вы запомнили состояние ваших мышц.

Больше всего проблем, как правило, доставляет голова, которая из-за подвижной шеи не желает запоминать исходное положение. Здесь может помочь, например, "боковое зрение": Стоя у стены и направляя взгляд вперед, попробуйте покрутить головой и запомнить, что и как хорошо вы можете видеть некоторые части своего тела, например, плечи. Конечно, можно не пользоваться "боковым зрением", а просто направить взгляд в нужную сторону, но при этом не следует наклонять голову.

При ходьбе вы не должны раскачиваться из стороны в сторону. Кстати, так не делают и в медленном танце. А также широко расставлять в стороны ноги (такая походка характерна для моряков - по качающейся палубе другой походкой идти невозможно). Однако не стоит и излишне "зажимать" себя - плечи должны естественно двигаться в такт движениям.

Стоит внимательно изучить то, как при ходьбе вы ставите ступни. Для этого вполне можно сделать видеозапись.

Если вы подражаете походке Чарли Чаплина или большинству клоунов, то носки ваших ног сильно разведены в стороны. А если носки смотрят друг на друга, то вы копируете походку медведя, которого также называют косолапым.

Обычная (нормальная) походка - это когда воображаемая линия, нарисованная на земле, для левой ноги остается справа, а для правой слева. Чем большее расстояние ваших ног от этой линии, тем шире вы расставляете ноги (походка моряков) и тем более она некрасиво смотрится со стороны.

Теоретически для получения красивой походки нужно ставить ступни ног параллельно друг другу и идти как по линии. Однако на практике обычно нужны некоторые изменения, которые зависят от индивидуального строения тела, ног. Лучше смотрится походка, когда носки немного разведены в сторону, а движения ног стремятся к ходьбе «как по линии».

Если же вы женщина и хотите произвести впечатление, (на мужчину), то нужно «идти как по линии», даже более того, переступить через нее (воображаемую линию). То есть воображаемая линия для правой ноги остается слева, а для левой справа. При этом очень просто начать покачивать бедрами, что очень нравится некоторым мужчинам. Походка при этом никак не может быть быстрой, иначе никакого эффекта не получится.

Вы можете заметить, что именно такой походкой (как по линии, нарисованной на земле) ходят по подиуму модели, демонстрирующие, например, одежду. Однако не всегда их походка безупречна, это может случиться, скажем, в том случае, если от модели требуют (для демонстрации данной конкретной одежды) непривычной (не отработанной) походки, например, резких движений и широкого шага.

Ширину шага можно определить в "локоть" (устаревшая мера длины) следующим образом. Измеряем расстояние от локтя вашей руки до конца пальцев - это и будет оптимальная ширина шага. Сделайте на полу несколько отметок, пройдите и постарайтесь запомнить (расстояние между отметками - от носка одной ноги до носка второй). Ширину шага не следует увеличивать, даже если вы спешите - нужно просто чаще передвигать ноги.

"Легкую" походку (опять же теоретически) выработать также очень просто. Для этого нужна небольшая тренировка.

Встали прямо, вспомнили об осанке, а теперь делаем медленный маленький шаг вперед (сантиметров двадцать пять, не более) и во время этого движения вперед пытаемся определить центр тяжести своего тела. Для того чтобы сделать вашу походку легкой, нужно всего-навсего мысленно взять

свой центр тяжести и при каждом шаге его приподнимать. (Это разъяснение чаще всего вызывает, в лучшем случае, улыбку, но не надо над этим смеяться, возьмите и попробуйте).

Труднее "приподнимать" свой центр тяжести без осанки и при широкой походке, значительно легче при "нормальном" шаге и если вы постараетесь ставить ступню как можно ровнее (всей ступней), а не на пятку. Кстати, если вы научитесь "приподнимать" свой центр тяжести, то (как это ни смешно может показаться с первого взгляда) вы сможете преодолевать довольно значительные расстояния, меньше уставая при этом. Или можно даже улучшить свое самочувствие, например, возвращаясь домой после утомительной работы. Это тоже кажется смешным, но попробуйте вспомнить о "легкой походке", как следует внутренне собраться и пройти хотя бы метров сто...

Однако даже незначительно изменить осанку и походку не так просто, потому как нужно постоянно об этом помнить, то есть необходима длительная тренировка. А если вы женщина и хотите научиться ходить так, чтобы все мужчины обращали на вас внимание, то всего выше описанного вам, будет недостаточно, придется обучаться, например, у профессионального хореографа.

На улице, скажем, в Европе женщина с хорошей походкой не очень выделяется, для того чтобы выделиться, нужно соответственно одеться и еще каким-то образом привлечь к себе внимание. А в России, если у вас хорошая походка и вы соответственно оделись, то привлекать внимание к себе совершенно не нужно... (Надеюсь, подтверждение последнего не требуется).

Весьма занимательную фразу я услышал от одного, по всей видимости, довольно состоятельного французского журналиста, с которым я познакомился в городе Самаре:

"Россиянка может быть и "цыпочка", и "лапушка", и вся из себя на самом высшем уровне. Но пока находится в статичном состоянии (не двигается) и не открывает рот (для

того чтобы говорить). Потом, как правило, и, к сожалению, она, просто “серость”, с которой стыдно появиться на людях... Что с такой можно делать? Ни на прием, ни в театр с ней не сходишь. Остается только тащить ее в свой номер и в постель, подальше от посторонних глаз”.

При необходимости “выхода в люди” этот француз обращался к дорогим проституткам, которых в советские времена называли “валютными”, предпочитая находить их в Петербурге, а не в Москве... (мне неизвестно, по какой именно причине).

Еще немного информации, в основном для руководителей:

О людях судят, в первую очередь, по одежде и манере говорить. Однако важно не только то, что ты думаешь, а и то, что ты при этом делаешь.

Стоит обратить внимание, как вы быстро двигаетесь в присутствии оппонента. Не спешите! Смешающий человек кажется возбужденным и суетливым. Однако слишком медлительным также быть не стоит. Предпочтительнее обычные движения “со средней скоростью”.

Входить в кабинет следует с уверенным видом (осанка, подбородок поднят, скорость движений умеренная, непринужденность) не стоит выглядеть солдатом на параде или демонстрировать пляжную походку.

Любые переговоры это конфронтация, потому что каждая из сторон имеет желание добиться более выгодных для нее условий. Когда наступает это время, вы можете почувствовать напряженность, беспокойство, дискомфорт или подобные эмоции, которые могут вызвать не желательные последствия. Внешний вид может выдать нервное состояние - например, трясущиеся руки, беспокойный, бегающий взгляд, быстрый и бессвязный разговор.

При таком состоянии, как бы убедительно вы ни говорили, ваш собеседник начнет сомневаться. Поэтому нужно научиться управлять собой.

Управлять собой - это не только сохранять спокойствие, нужно быть уверенным в том, что ваши движения высокоэффективны, двигаетесь вы свободно, без напряжения, и ваше тело не будет делать одно движение, когда вы подразумеваете другое...

Надеюсь, я хотя бы немного озадачил вас этой темой. Теперь вам должно быть понятно, что хороший руководитель обязан не только иметь "лицо" в смысле того, "с чего человека встречают и провожают", но контролировать движения своего тела и управлять собственными эмоциями.

**"Пища столь же необходима для здоровья человека,  
сколь необходимо приличное отношение  
к нему членов общества"**  
Козьма Прутков

## **5. Застолье.**

Подавляющее большинство людей, которых я встречал в России и в Англии, употребляют пищу очень быстро.

Как пример обратного следует привести следующую историю.

В странах Балтии в 19-м и первой половине 20-го века при приеме на работу (работник нанимался как батрак, сроком на один год) наниматель (хозяин) первым делом усаживал потенциального работника за стол и хорошо кормил. При этом хозяин сам подавал еду и наблюдал, как ест работник. Только тот работник, который употреблял пищу не спеша, тщательно пережевывая ее, мог рассчитывать на получение работы. Считалось, что отношение к употреблению пищи прямо зависит от отношения к работе, то есть работник будет относиться к работе так же ответственно (хорошо, качественно), как и к употреблению пищи.

Нормальным, пожалуй, в любой стране мира считается серьезное отношение к употреблению пищи. (Я не говорю о чревоугодниках и гурманах). То есть пищу употребляют не спеша, тщательно ее пережевывая.

При употреблении пищи рот всегда должен быть закрыт с того самого момента, как только вы что-то в него положили. А рядом сидящие не должны слышать какие-либо звуки (чавканье, сопение, хрюканье, бульканье и т. д.). Если у вас горячее блюдо (суп, напиток и т.п.), то не стоит пытаться отхлебнуть его, если вы не можете это сделать без звука, лучше дождаться, пока остынет.

Во время еды можно пользоваться салфеткой. Мужчины закрепляют салфетку на шее (завернув один ее край за рубашку или под отворот пиджака), а женщины кладут салфетку на колени. Салфетка служит для того, чтобы едой не испачкать одежду. Естественно, салфетка вам совершенно не нужна, если вы едите, уткнувшись носом в тарелку (однако так есть - неприято).

Кто-то из французских классиков, Стендаль или Мопассан, как-то сказал по этому поводу примерно такую интересную фразу: "Благородство происхождения вполне можно определить по тому, как низко человек наклоняется к тарелке во время еды - чем меньше он кланяется тарелке, тем выше его происхождение".

Чтобы не наклоняться к тарелке и при этом не забрызгать едой собственный костюм и одежду соседей, следует подносить ее ко рту хорошо закрепленной (на вилке) или в небольшом количестве (ложка не до краев наполнена).

Если вы намерены разговаривать во время еды, то пища у вас во рту не должна мешать разговору, поэтому не следует набивать ею полный рот. Придется есть маленькими порциями, которые можно быстрее пережевать, хотя бы до такой степени, чтобы еда не мешала разговору.

Если вы открываете и наливаете алкогольный напиток, то хорошим тоном считается вначале налить немного в свою рюмку, потом разлить в остальные и только затем долить себе. Эта традиция появилась очень давно, тем самым вы как бы подтверждаете, что наливаемый вами напиток не отравлен.

Из-за опасения быть отравленными появилась традиция чокаяться рюмками. Вместо рюмок и фужеров, которые теперь, как правило, стеклянные, ранее использовались кубки, изготовленные из металла. Напиток принято было наливать до краев и сильно ударить кубок о кубок, чтобы часть напитка из одного кубка попала в другой. При этой церемонии обязательным правилом было смотреть в глаза того, с кем чокаешься.

Теперь традиции несколько изменилась. В некоторых странах, где ранее считалось достаточным того, что хозяин разлил напиток (как в первом примере) - не чокаются, а поднимают рюмки (бокалы) и говорят тост или приветствие, например: "Будь здоров", или "Прозит".

В других странах традиция чокается осталась, но не так сильно, (потому как используется стекло). При чоканье по-прежнему принято смотреть в глаза, что, как правило, забывают делать россияне.

Напитки не наливают до краев (а коньяк или вино, в первую очередь, для дегустации может наливаться менее чем на 1/3 часть).

Чем более "демократична" среда вашего общения, тем больше поблажек в поведении она разрешает (или не замечает). Например, лимонад, пиво и даже крепкий алкоголь вполне возможно пить из горлышка бутылки, из банки, чашки и даже лакать из тарелки, если вам этого хочется. Но в цивилизованном обществе для употребления различных напитков и блюд применяется специальная посуда и инструмент.

## **Столовая посуда и инструмент.**

Процесс употребления пищи у некоторых народов, например, у англичан, это довольно сложный ритуал, требующий определенных знаний и тренировок.

Немного информации, на эту тему:

кроме большого разнообразия супниц, хлебниц, салатниц, селедочниц, чайников, кофейников и т. д., из которых не едят, на столе может быть не менее разнообразный ассортимент посуды и инструмента, на котором и с помощью которого едят.

Тарелки могут быть глубокими.

Для супа - это самая большая тарелка. Обычная столовая тарелка имеет меньший размер, употребляется для другой

жидкой пищи или для того же супа. Тарелка для десерта меньше размером, чем столовая, их может быть несколько размеров.

Глубокая и широкая столовая чашка (без ручки) - употребляется для споласкивания пальцев во время еды. Обычно такую чашку можно увидеть на столе, если вам предстоит есть что-либо руками. В чашку наливается вода и укладывают несколько кусочков цитрусовых, например, лимона, который хорошо снимает жир с пальцев. (Руками можно есть любую птицу, раков и большинство фруктов).

Чашка меньшего размера может носить название пиала и используется в некоторых странах Азии для употребления чая.

Неглубокие тарелки.

Самая большая - это тарелка для мясных блюд. Тарелка меньшего размера (самая распространенная столовая тарелка) для других вторых блюд или для тех же мясных блюд, и несколько размеров тарелок для салатов и десерта.

Кружка, (высокая чашка) с ручкой может иметь несколько размеров, обычно употребляется для бульонов, хотя в некоторых странах в кружках могут подавать и густые первые блюда (супы). Такие же блюда иногда приготавливают и в специальных керамических горшочках.

Чашка может быть для чая, большего размера, и для кофе, меньшего размера, кофейные чашки могут быть совсем маленького размера (на 50 грамм).

В Европе чай и кофе вам подадут в небольших чашках и с блюдечками соответствующего размера. (Одноразовые стаканы и стаканчики, как правило, употребляются только в пунктах быстрого питания, таких как «Макдоналдс» или пляжных забегаловках.)

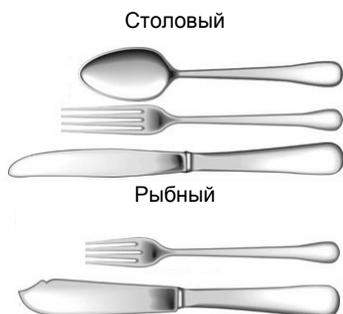
*Обычный, для России, граненый стакан, не встречается в других странах, это русская посуда.*

Напитки могут подаваться в различной посуде. Например:

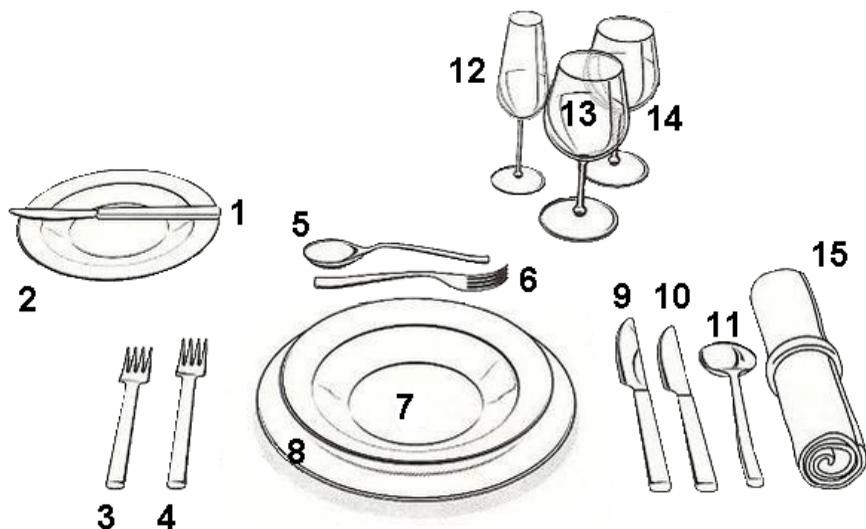


- |   |                            |    |                              |
|---|----------------------------|----|------------------------------|
| 1 | Для коньяка «пузатый»      | 8  | Для красного вина            |
| 2 | Для «легкого» коктейля     | 9  | Для белого вина              |
| 3 | Для «крепкого» коктейля    | 10 | Для шерри                    |
| 4 | Для шампанского «блюдец»   | 11 | Стопка, для крепких напитков |
| 5 | Для шампанского            | 12 | Для арманьяка                |
| 6 | Ирландский кофейный стакан | 13 | Чашка для пунша              |
| 7 | Для водки                  | 14 | Пивная кружка                |

На столе может быть следующие наборы инструментов:



Вот возможный вариант сервировка стола.



1. Нож для масла.
2. Тарелка для хлеба.
3. Вилка для рыбы.
4. Вилка для мяса, салатов (основного блюда).
5. Десертная ложка.
6. Вилка для десерта.
7. Тарелка для супа.
8. Декоративная тарелка (в данном варианте). Примерно такая может быть для вторых блюд.
9. Столовый нож.
10. Нож для рыбы.
11. Ложка для супа.
12. Бокал для шампанского.
13. Бокал для красного вина.
14. Бокал для белого вина.
15. Салфетка.

## Поведение за столом.

Вопрос, как следует вести себя за столом, (я так считаю) самый трудный в объяснении, во всяком случае, если пытаться описать его на бумаге, без "живого" примера. Если вас

интересуют подробности, то их можно узнать из специальной литературы, однако в русском переводе я нашел только книгу Эмели Пост (1872 - 1960) “Английский этикет за столом”.

Но в высшее английское общество, где очень сложный ритуал употребления пищи, не многие из нас попадут. Поэтому, чтобы не утомлять вас теми вопросами, которые могут никогда вам не пригодиться, я ограничусь самым минимумом, без которого я не представляю себе поведение воспитанного человека.

Для начала нужно запомнить, что руки принято мыть до и после еды.

Теперь давайте рассмотрим совсем простой бытовой вопрос:

Вы подходите к столику, например, с кофе, за которым сидит другой гражданин, и вы намерены сесть за этот стол. Ваши реплики могут быть:

– Прошу прощения. Приятного аппетита (если он ест).  
Здесь свободно?

– Прошу прощения. Не занято ли это место и могу ли я сесть?

– Добрый день. Разрешите присоединиться к вам?

Кстати, если вы уже сидите за столом, но закончили со своей едой и намерены встать из-за стола, в то время когда другой человек (даже не знакомый вам) продолжает употреблять пищу, то следует перед тем как встать, пожелать ему: "Приятного аппетита".

Как же нужно вести себя за столом? И что мы об этом уже знаем? Знаем, что не следует зарываться носом в тарелку (надеюсь, это понятно из предыдущих разъяснений).

Знаем, что за столом нельзя ковыряться в зубах, носу, ушах и прочих местах, чесаться, портить воздух и т. д.

К тому, что мы уже знаем, следует добавить:

Дети интеллигентных родителей тренировались в поведении за столом следующим образом. (Такой пример вы можете найти в классической русской литературе). Берутся две толстые книги (толстые, чтобы весили больше) и зажимаются под мышками обеих рук, их нужно не уронить за все время, пока вы принимаете пищу. То есть следует сидеть прямо, а ваши руки за столом должны быть свободны ровно настолько, чтобы не упали книги. Это не так просто, как кажется. Если не верите, то следует попробовать.

Если учитывать, что подниматься со своего стула вы можете только для того чтобы сказать тост, то, надеюсь, понятно, какие ограничения существуют на все ваши перемещения за столом.

Руки не должны быть под столом и на столе. Вы можете облокотиться на стол не более чем кистью руки.

Вы не можете тянуться через стол или даже через место своего соседа, чтобы достать то блюдо, которое необходимо - нужно попросить подать.

В хороших ресторанах и на официальных приемах такая необходимость отпадает, потому как меняют и подают блюда официанты. Но все равно может потребоваться попросить подать приправы (соль, перец, горчицу и т. д.) или, скажем, хлеб.

Кстати, хлеб нельзя накалывать на вилку или передавать отдельным куском (также как и все прочие продукты), принято подавать всю хлебницу (тарелку или блюдо).

Для хлеба каждому из присутствующих за столом может ставиться отдельная тарелка. Кусочек хлеба отламывают на этой тарелке, а не откусывают, если вы намерены класть его обратно. На тарелку для хлеба кладется кусочек масла из масленки (а также джемы или варенье). Намазывать хлеб маслом следует на тарелке, а не на весу.

Во французских и английских фильмах иногда показывают моменты смешного поведения людей за столом, то есть то, над чем нужно смеяться. Эти моменты очень похожи на

обычное поведение людей незнакомых с элементарными правилами поведения за столом.

В Англии наиболее интересно поведение за столом выходцев из Южной Азии. Они могут даже иметь английский паспорт и называть себя англичанами, но совершенно не имеют желания пользоваться столовым инструментом. Поэтому по привычке едят руками и рис, и мясо. Кстати, руки они тоже не моют ни до, ни после еды, а облизывают их или, в лучшем случае, пользуются салфеткой.

Немытые руки способствуют попаданию в желудок микробов и появлению глистов. А, как известно, глистов можно выгнать из организма, употребляя в пищу чеснок и перец. Видимо, по этой причине некоторые народы любят есть очень острую пищу. Традиционно не мыть руки и есть пищу, которая выгоняет глистов.

Курение за столом, где вы обедаете, может быть не принято вообще. Для курения могут делать перерыв, скажем, во время смены блюд. Или, как минимум, следует задуматься над тем, если вы курите, в то время когда ваш сосед еще ест, не будет ли это расценено как крайнее неуважение...

Вообще, за столом, скажем, на приеме в английском посольстве у вас может возникнуть великая масса вопросов, например, какой вилкой, каким ножом, какой ложкой принято есть то или иное блюдо и т. д. (Полный набор вышеописанного столового инструмента может быть разложен у каждого из присутствующих за столом).

Если вы попали в такую ситуацию, что не знаете, как принято поступать в окружающем вас обществе, то рекомендую следовать очень простому правилу: Из всех присутствующих следует выбрать одного человека, который сидит достаточно близко и находится в данной компании не в первый раз (определить такого, как правило, не составит большого труда), теперь смотрим, как поступает он, и делаем точно также.

## **Еще несколько общих замечаний:**

Любой столовый инструмент, в особенности острые предметы, ножи и вилки, нужно подавать (передать) только тупым концом (ручкой от себя, а острием, естественно, к себе). При этом то, что передают, держат за середину. (Так же, кстати, подают все прочие острые предметы, такие как ножницы, шило и т. д.)

За столом плохим тоном считается держать острый инструмент острием вверх, тем более этим инструментом размахивать (жестикулировать). Нож и вилка должны всегда смотреть острием вниз. Нож держат правой рукой, а вилку левой (если нужно что-то отрезать). Не следует сразу разрезать все, что вам хотелось бы разрезать. Отрезать следует тот кусок, который вы намерены положить в рот (в этот кусок и втыкается вилка). А если вам не нужен нож, то вилку следует держать в правой руке.

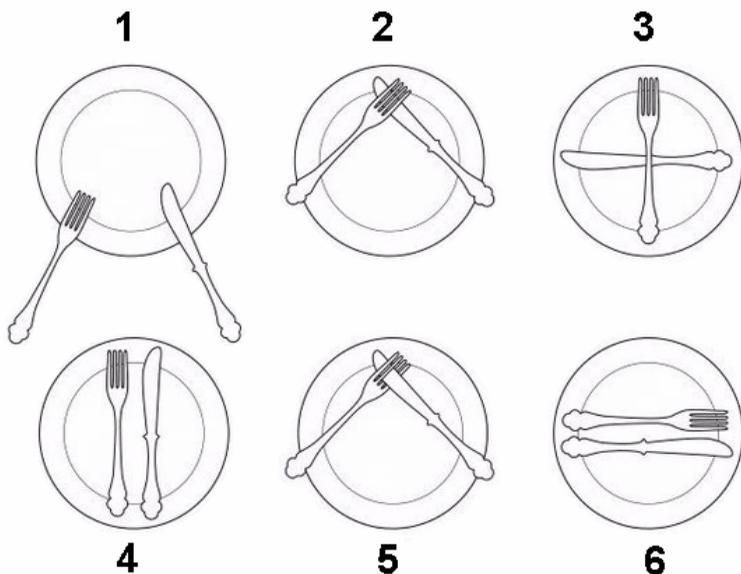
Держат вилку не так, как авторучку или карандаш, примерно так держат в руке ложку, но развернув кисть руки таким образом, чтобы ложка оказалась параллельно столу. К рту ложку подносят параллельно губам, а не узкой оконечностью, однако если это большая суповая ложка, то у вас могут возникнуть некоторые проблемы с тем, как положить содержимое в рот, не производя шума (звука при всасывании), ведь ложку в таком положении невозможно даже частично запихнуть в рот. Поэтому следует немного развернуть ложку узкой оконечностью.

Вилку следует держать теми же тремя пальцами, но ручка вилки должна оказаться под кистью (у ложки ручка над кистью), положение параллельно столу, при этом вилкой можно пользоваться как ложкой, поддев (зачерпнув). А если вы намерены наколоть пищу, то положение вилки в кисти руки должно измениться. Разворачиваем острие вниз, указательный палец выдвигается вперед и вилка занимает положение, как продолжение указательного пальца.

Так же как и вилку (в последнем варианте), следует держать в руке и нож. Вилку можно держать в руке так же, как и ложку, но только при употреблении десертных блюд.

Если вам потребовалось оторваться от еды и освободить руку от инструмента, то не следует бросать его на стол (тем более, на белую скатерть), нужно положить его (нож, вилку, ложку) "рабочей" стороной на край своей тарелки (вилку или ложку выпуклой стороной вверх). А если вы закончили с едой, то можно положить, скажем, нож и вилку в тарелку, параллельно друг другу, это подскажет официанту, что данную тарелку следует убрать.

Если хотите, то можно воспользоваться и «сигналами», для официанта с этой картинки.



- 1 Еще не закончил есть
- 3 Жду следующее блюдо
- 5 Блюдо не понравилось

- 2 Пауза (перекур)
- 4 Закончил еду
- 6 Блюдо понравилось

Если вам необходимо наклонить тарелку (например, с супом), чтобы достать остатки пищи, то следует наклонять ее от себя, чтобы случайно не облиться.

Однако если вы находитесь в тесной (маленькой) компании, а хозяйка постелила на стол белоснежную (чистую) скатерть, то можно наклонять тарелку к себе. Так вы подчеркнете свое уважение к ее стараниям (труду), что может быть положительно оценено со стороны хозяйки (если она, конечно, знает о таких нюансах, например из художественной литературы, или также, как и вы, прочла эти строки).

Чайные или кофейные ложки, после того как вы размешали напиток, следует положить на блюдечко, которое обычно подают с чашкой. Из блюдечка чай пьют только в России и россияне, как правило, не вытаскивают ложку из чашки (кружки, стакана), этого не следует делать за границей.

Любой столовый инструмент во время еды не должен производить много шума. Вилка и нож не должны скрести, а ложка - брякать по тарелке. Во время размешивания напитков (чай, кофе и т. д.) ложка не должна стучаться по краям (для облегчения задачи ложку можно прижать ко дну).

Каким столовым инструментом следует пользоваться для употребления тех или иных блюд? Приведу основные правила.

Для жидких блюд используют ложку, причем этой же ложкой измельчают (разрезают) большие куски, если такие попадают, скажем, в супе (картофель, капуста и т. д.).

Ложкой едят яичницу “глазунью” и яйца, сваренные всмятку (чайная ложка). А также десерты (десертные ложки).

Ложку и вилку используют довольно редко, например, для спагетти по-итальянски (ложкой помогают накрутить спагетти на вилку).

Для мясных блюд, если они приготовлены из перемолотого мяса (котлеты, фрикадельки, пельмени и т. д.). А также для яичницы (или омлета) с ветчиной, колбасой и т. д. используют только одну вилку. Этой же вилкой измельчают (разрезают).

Вилкой как основным инструментом и ножом как вспомогательным пользуются для макарон, если их трудно

наколоть на вилку. (Измельчение макарон производится вилкой).

Двумя вилками пользуются для разделки рыбы, или можно пользоваться вилкой и ножом (нож для рыбы имеет более широкое лезвие).

Для мясных блюд, приготовленных из цельных кусков мяса, а также для сосисок, сарделек или колбасок используют нож и вилку.

Один нож используют только для резания (хлеба, сыра, колбасы, фруктов и т.д.). Намазывания, например, маслом, горчицей. Или посыпания (солью, перцем), если нет специальных ложечек. Его не используют для употребления пищи, то есть не подносят ко рту.

Если в блюде, которое вы употребляете в пищу, обнаружилось несъедобные компоненты, например, мясные или рыбные кости, косточки фруктов, перец и т.д., следует переместить их на край вашей тарелки или на отдельную тарелку, если такая имеется. А если вы обнаружили что-то несъедобное у вас во рту, то его следует аккуратно достать (а не выплевывать) тем инструментом, которым вы в данный момент пользуетесь. То есть ложкой, если вы едите суп, или вилкой, если вы едите второе блюдо.

Как я надеюсь, если вы будете придерживаться описанного выше минимума в поведении за столом, а в более требовательной к этикету компании станете внимательно следить и корректировать свое поведение, то вас никто не обзовет дикарем.

**"Каждый из нас столько раз человек,  
сколько языков он знает"**

Жан Жак Руссо

**6. Если вы собрались за границу.**

Пожалуй, каждому человеку стоит задуматься над тем, что сказал Жан Жак Руссо. Конечно, нужно изучать языки и, конечно, нужно ездить за границу.

Если вы уже собрались или в будущем собираетесь за границу, и если вы читаете эти строки, то, как я надеюсь, кое-что вам обязательно пригодится. Однако этого может быть мало. Чтобы наверняка не шокировать окружающих вас людей за границей, весьма рекомендую прочесть не только данную книжку, а также найти в библиотеке или в Интернете литературу по конкретной стране, которую вы намерены посетить.

Пожалуй, у каждого народа можно найти некоторые нюансы поведения, непонятные вам, например, не всегда кивок головой сверху вниз может означать положительный ответ, или, скажем, не у всех народов обручальное кольцо у женатых (замужних) носят на правой руке.

В разных странах, как вы понимаете, может быть непривычная для вас мера веса, размера и курс национальной валюты. А также некоторые непривычные вам мелочи, как десятибалльная система оценок в школе. Или (это принято в Швеции) на следующее утро после плотного ужина хозяйка и хозяин дома, в котором вы гостите, могут несколько раз спросить и переспросить вас о том, как вам понравился ужин и хорошо ли вы спали ночью, после этого ужина. (Вовсе не следует думать, что вас пытались накормить чем-то несвежим или отравить...).

Во многих странах не принято дарить цветы в упаковке, то есть упаковку снимают до того, как протянуть букет. Живому человеку дарят нечетное количество цветов, а на кладбище можно принести только четное их количество.

Кстати, на кладбище во многих странах не принято приносить искусственные цветы и венки, (для венка используют свежесрезанные ветви ели и живые цветы).

Ель, а не сосна, которую часто можно встретить в России, наряжается к Новому году.

Новогодние праздники в Европе и Америке отмечаются на католическое Рождество 25 декабря. В странах Европы 26 декабря тоже выходной день. Первый день Нового года - выходной. Кроме того, в разных странах есть национальные праздники и традиционные выходные дни. Если вы едете в страну, то нужно узнать о выходных днях, чтобы не попасть в неловкое положение. Например, 25 декабря может не работать весь общественный транспорт.

## **Белая ворона.**

Если вы не хотите выглядеть за границей «белой вороной», то есть очень сильно отличаться от коренных жителей, то вам нужно забыть очень многое из того, к чему вы привыкли и считаете это нормой.

*Почему? Все очень просто. Россияне (мужчины) очень любят спортивную одежду, или их бросает в другую крайность (как во времена СССР) - они щеголяют при полном параде в солидном костюме или (если это лето и стоит жара), как в России, они носят несурзные шорты там, где их не принято носить.*

Чтобы не выделяться, нужно запомнить простое правило: присмотритесь к тому, как одевается местное население среднего и пожилого возраста, в том районе города, в котором вы находитесь. Следует, естественно, учесть, что не следует обращать внимание на людей, имеющих с собой фото и видеокамеры (туристы), а также на людей, одетых слишком экстравагантно (для данной местности). Это, как правило,

немецкие туристы (которые уже лет пятьдесят пытаются кому-то что-то доказать).

Я не случайно упомянул, что нужно обратить внимание на то, как одевается местное население в данном районе города, потому как в другом районе большого города люди одеваются по-другому. Наибольший контраст составляют, естественно, деловая часть города и зона отдыха. Если вам нужно ехать в деловую часть города, то и одеться следует по-другому. Это не всегда правило, как я уже сказал выше, более всего пытаются удивлять всех немцы. Так летом в центре Берлина вы можете попасть даже на нудистский пляж.

*Теоретически россиянку (женщину) тяжелее распознать в толчеe большого города, однако на практике это не так сложно. Россиянку нетрудно распознать по такому несоответствию: представьте себе цаплю с походкой торопящейся утки. Возможно, это не самое лучшее сравнение, но более подходящее я придумать не смог. Если проще, то россиянки ходят быстро, как правило, "тяжелой походкой", всегда спешат и делают непропорционально большие шаги (об этом мы говорили выше).*

По мнению некоторых журналов, проводящих статистические исследования, в Европе местные жители лучше всего одеваются в Париже и хуже всего в Лондоне.

### **Мобильный телефон.**

Не во всех странах мира вы сможете пользоваться собственным мобильным телефоном. Например, в США и в Японии приняты стандарты, несовместимые с европейскими. Поэтому самый простой выход - это приобрести дешевый аппарат.

*За границей не следует называть мобильный телефон "сотовым" и пытаться доказывать, что это не мобильный, а именно "сотовый" телефон - вас не поймут. Сотовых радиоволн, а также сотовых телефонов не существует в природе.*

*Откуда взялось это название? Есть такая русская поговорка "слышал звон, но не знает, где он". Это именно про тех, кто назвал в России мобильные телефоны сотовыми. Однако само по себе слово не могло появиться, что же оно означает? Наиболее экономичная схема расположения антенн (из множества разновидностей схем), для оптимального перекрытия определенной территории (например, всей территории страны) носит название "сотовая схема расположения антенн". Около 70 процентов территории Европы перекрыто сотовой схемой, в России начата реализация такой схемы только в Москве и Московской области. Поэтому на большей части территории России не существует даже сотовой схемы расположения антенн и, естественно, в России, как и в других странах мира, не может существовать сотовых телефонов.*

## **Гостиницы.**

Совсем не обязательно ехать за границу при посредничестве туристических фирм даже по индивидуальному туру. Вполне возможно решить эту задачу самостоятельно.

В первую очередь, нужно решить вопрос с гостиницей (если вы уже решили, в какую страну едете и в какой из городов).

Самый удобный способ заказать гостиницу через Интернет, но при этом обязательно дебит - карта. Она вам не нужна, как правило, если вы бронируете гостиницу через турфирму.

В Интернете можно получить полное представление об уровне цен и выбрать то, что вас устроит (на все вкусы и кошельки.). Кроме того, бронируя номер заранее, можно

выбирать из большего количества предложений. А на месте выбор ограничен из-за отсутствия необходимой информации. Затраты на проживание, как правило, являются самыми серьезными в бюджете поездки, поэтому бронированию гостиниц следует уделить особое внимание.

Во-вторых, бронирование и получение подтверждения (распечатки) с подтверждением бронирования - необходимое условие для получения визы во многие страны Евросоюза. И необходимо при заполнении формы I-94 - "Временное разрешение на пребывание на территории США" (основной документ туриста), там требуется указать место проживания, а также место проживания необходимо указать при беседе с офицером иммиграционной службы.

Гостиничные номера в Европе (так же, как в России) оплачиваются за количество мест в номере. А в США цена гостиницы указывается за номер, там нет понятия двух или одноместный номер. (Указывается цена всего номера и максимальное количество людей, на которое он рассчитан). Кроме того, в США двухместные номера обычно имеют большую площадь и рассчитаны на четырех человек (двое взрослых, двое детей). Также следует обратить внимание на тип номера, номер для курящих может сильно пропахнуть табачным дымом (однако "сильно" это исключение, а не правило).

В зависимости от гостиницы, в номере, кроме кроватей, могут находиться телефон, холодильник, микроволновая печь, кондиционер и телевизор с выбором до 100 каналов (в зависимости от страны и города), в том числе платные каналы для просмотра новых фильмов и фильмов для взрослых.

В стоимость проживания, обычно, для солидной гостиницы, (от 4 и выше звездочек), даже в США входит стоимость завтрака.

Единственный недостаток бронирования гостиницы через Интернет - это поиск дешевых гостиниц при удовлетворяющих вас условиях проживания. В Европе, например, можно заказать гостиницу через сайт [booking.com](http://booking.com) и попасть в частную

квартиру, хозяева которой сдают комнату. Или попасть в жуткое общежитие с пятью соседями в общей комнате.

Следовательно, нужно очень внимательно читать условия проживания.

Если вы едете в страну на срок более одного месяца, а стоимость проживания это самая существенная статья затрат, то можно поступить следующим образом:

Бронировать гостиницу сроком на три дня или одну неделю и за это время найти более доступное (в финансовом отношении) жилье.

## **Деньги.**

В каком виде брать с собой деньги, дебит- карта или наличные?

Давайте рассмотрим этот вопрос.

Где обычно используются наличные?

Это, в первую очередь, билеты на транспорт из аэропорта, когда вы прилетели в страну. То есть некоторую сумму в валюте этой страны нужно иметь до приезда в страну.

А в самой стране наличные могут понадобиться для мелких покупок и как чаевые. Хотя чаевые в некоторых местах включают в счет, кроме того, чаевые можно не давать. Иногда, если вы на машине, могут потребоваться деньги на бензин (за наличные цены могут быть немного ниже). Пожалуй, все.

За все остальное даже удобнее рассчитаться карточкой.

Можно обзавестись пластиковой карточкой VISA или MasterCard.

Очень удобна и нужна кредитка людям со слабым английским (или другим местным языком). Не нужно разговаривать о товаре и его стоимости, просто передаете карту продавцу (кассиру) и наберите пин-код.

Кстати, пожалуй, в любой стране мира, в любом крупном магазине продавцы говорят на английском языке. А в больших магазинах продавца не возьмут на работу, если он не знает как минимум одного-двух европейских языков, кроме местного.

Удобно с кредиткой заправлять машину. Особенно в США, где большинство заправочных колонок автоматические (для заправки нужно вставить карточку в считыватель, находящийся на корпусе колонки). Кроме того, часто заправки просто не принимают наличные (чтобы не было ограблений).

В стране, которую вы намерены посетить, может существовать налог на продажу, составляющий до 20% от стоимости товара, поэтому если вы приобретаете дорогостоящий товар или большое количество дешевого товара на значительную сумму, то можно не платить сумму налога на продажу.

(Продавец обязан выплатить налог в пользу государства или не платить его при оформлении соответствующего документа).

Например, как этот вопрос решается в Англии:

Возврат налога на добавленную стоимость.

НДС в Великобритании (Value Added Tax - VAT) составляет 20 % и, естественно, включается в стоимость товара.

Граждане из стран, не входящих в ЕС, могут сократить свои расходы на 11 %, если:

Товар следует покупать в магазинах, имеющих вывеску “TAX FREE SHOPPING”.

Стоимость покупки должна быть не менее 100 фунтов.

Следует попросить чек (Tax Free Cheque), который будет действителен в течение трех месяцев.

На таможне нужно показать товар, чек и свой паспорт.

Деньги можно получить наличными в любом пункте возврата (Cash Return Office) или отправить чек по почте в Global Return, в этом случае можно получить деньги на вашу карточку или, если хотите, вам отправят по почте банковский чек.

**"Не поступай в монахи, если не надеешься  
выполнять обязанности свои  
добросовестно"**  
Козьма Прутков

## **7. Основные принципы поведения руководителя.**

Эта глава будет неинтересна для руководителей, работавших в зарубежных компаниях, или их представительствах в вашей стране (если они прошли обучение).

Все ниже написанное предназначено в основном для молодых руководителей, которые, к сожалению, не знают даже элементарных вещей.

Невозможно придумать и рассказать обо всех возможных вариантах поведения руководителя в той или иной ситуации, однако существуют основные принципы поведения, именно о них и пойдет речь дальше.

Вышеупомянутый Паркинсон говорит следующее:

"Люди могут быть или управляющими, или управляемыми. Самый простой способ стать управляющим:

1. Знать, что вы хотите достичь.
2. Определить шаги для достижения цели.
3. Разработать (определить) механику управления.
4. Планировать общение.

Попробую пояснить написанное.

Цели в жизни у каждого человека могут быть очень сложны и могут меняться не один раз. Даже цель вполне конкретного мероприятия тоже может быть очень сложной, поэтому стоит определить, что мы хотим достичь именно сейчас и именно эти контактом, именно этим разговором.

Четко сформулировать цель (четко и ясно, в простых выражениях), для того чтобы после проведения переговоров,

мероприятий однозначно определить, добились ли вы успеха или нет.

Например, хочу, чтобы ответили «Да», или хочу, чтобы ответили «Нет». При данных условиях вы, естественно, будете знать, что вы хотите достичь.

Последовательность шагов – это планирование (и выполнение) конкретных задач для достижения основной цели.

Иногда для успеха может потребоваться многоходовая стратегия. Когда последовательно выбираются промежуточные, малые цели. Можно избежать неудачи из-за переоценки своих сил или при неудаче в достижении малой цели. Малую цель часто можно решить не одним, так другим способом, не подвергая неудаче главную цель.

Механика управления - это то, каким образом вы собираетесь влиять на вашего оппонента (убеждать, заинтересовывать). Механику управления можно условно разделить на четыре разряда: физический, эмоциональный (ментальный), социальный и смешанный.

Планировать общение - это значит тщательным образом к нему подготовиться и, возможно, стоит потренироваться.

Как и ранее в этой книге, надеюсь, что несколько заинтриговал вас.

В этой книге я ставил цель охватить как можно больше тем. Но не могу досконально разбираться с каждой из них, потому как это займет очень много места и кому-то может быть совсем неинтересно. А тем, кому интересна данная тема «о простом способе стать управляющим», придется обратиться к специальной литературе, например, найти книги Паркинсона.

Руководитель любого ранга должен несколько отличаться от «простых смертных». Зачем? Именно затем, что он руководитель и лицо более ответственное, чем его подчиненные.

Как вы думаете, что произойдет, если вы, руководитель, скажем, небольшой фирмы, вместе с вашим работником (или

просто знакомым), совершите обычную кражу и при этом вас поймали?

Без всякого сомнения, вы, как руководитель, будете организатором, а ваш подчиненный окажется совершенно невиновным, потому как вы могли его заставить совершить противоправные действия. Хотя в действительности события могли развиваться совсем по-другому, например, инициатива кражи исходила от подчиненного или вашего знакомого...

Точно так же может быть расценен факт кражи, если вы находились где-то рядом, или даже отсутствовали на месте преступления, но при свидетелях отдали распоряжение подчиненному...

Из вышесказанного первое обязательное правило для руководителя: Не воруй сам (не нарушай в любом виде законы) и не принуждай это делать других, во всяком случае, таким образом, чтобы это было доказуемо.

Отношение между руководителем и подчиненным - это довольно сложный механизм, который обязан понимать, в первую очередь, руководитель.

Задача руководителя - уметь организовать дело так, чтобы добиться четкого разграничения служебных обязанностей между работниками и строгой ответственности каждого за порученный участок работы.

Что должен и что не должен делать современный руководитель? Сложный вопрос, однако, попробуем на него ответить.

Прежде всего, руководитель должен быть пунктуальным во всех вопросах, начиная со времени, на которое он назначает встречу или времени, к которому его ожидают, до выполнения любых, даже самых незначительных, но принятых им обязательств.

Провинциальные российские руководители в России, а также выходцы из разных стран в Англии, по всей видимости,

очень полюбили поговорку "начальство не опаздывает, а задерживается". То есть о пунктуальности совершенно забывают. Именно поэтому я поставил это на первое место.

Следующий вопрос: принятые вами обязательства. В отношении работников и в отношении с организациями, клиентами и поставщиками. С этим, не только в России также большие сложности.

Довольно часто руководители забывают о "мелочах", в основном по отношению к работникам.

А иногда можно встретить и совершенно некорректное поведение - после выполнения работы пересматривать (пытаться уменьшить) сумму оплаты.

Некоторые забывают даже основное правило любого нормального руководителя: "Не нанимай работника, если не можешь ему платить". А если вы наняли человека, то платить нужно в том объеме и в те сроки, которые обещаны.

Работника при условии выполнении им работы не должно волновать отсутствие финансовых средств у руководства. Если у вас, как у руководителя, нет средств на оплату работ, то это вы виноваты. Вы плохо работаете, а не работник, который вами нанят и сделал порученную работу.

Любой заключенный вами договор должен быть выполнен в полном объеме. То есть, при выполнении работником или организацией работ, вы должны произвести оплату, как было договорено. А при получении вами оплаты за товары и услуги вы обязаны поставить товар или выполнить услуги.

В случае невозможности выполнить свои обязательства по любой из причин вы обязаны договориться об изменения условий договора. Предложить дополнительные услуги или товары.

Или возвращать деньги, если договориться не удалось. Главное условие престижа компании - это выполнение всех обязательств, даже если в данном конкретном случае придется выполнять их при невыгодных для вас условиях.

Китайские поставщики, к примеру, могут заманить покупателя низкой ценой, а при получении оплаты поднять цену. Вполне очевидно, что покупатель вынужден приобретать товар по новой цене, но в дальнейшем никогда не будет работать с этой компанией. Невыполнение условий договора приводит к потере клиентов и престижа компании.

Руководитель обязан быть авторитетом для своих подчиненных, для этого ему необходимо, как минимум, быть, как уже говорилось выше, пунктуальным, а также компетентным человеком, обладать чувством доброжелательности, чуткого и внимательного отношения к людям.

Любой руководитель тоже человек и может ошибаться. Сильный и умный руководитель обязан не только исправить неверно принятое им решение, но и должен признать свою ошибку перед подчиненными.

Не допускать грубости и резкости, это подавляет подчиненного, у него нередко просто пропадает интерес к работе и опускаются руки.

Не высказывать окончательного мнения по тому или другому вопросу, не выслушав и не оценив всесторонне мнения подчиненных.

*Забить очень популярный в СССР так называемый "жесткий стиль руководства", с опорой на голосовые связки руководителя, на сталь в голосе и т. д.*

Руководитель не должен считать себя специалистом во всех вопросах. Не следует стесняться того, что он знает меньше подчиненного по данному конкретному специфическому вопросу.

В случае проступка или нарушения чего-либо подчиненным не должен начинать разговор с подчиненным с упреков или тем более с разноса. Не должен требовать письменного объяснения до тех пор, пока не выяснит всех обстоятельств дела, пока не выслушает, по крайней мере, объяснений самого подчиненного.

Делать замечание работнику по поводу мелкой оплошности, не в присутствии его подчиненных или товарищей по работе.

Словом и делом показывать какие-либо симпатии (или антипатии) к отдельному конкретному подчиненному, то есть ни в коем случае невозможны какие - либо поблажки или уступки, это не улучшает отношений в коллективе. Поэтому желательно не работать с родственниками, а также, очень желательно не иметь половых отношений с подчиненными.

Руководитель не должен пытаться быть другом всем и каждому - это невозможно и может говорить только о плохой подготовке (или слабости руководителя).

Руководитель не должен "брататься" на почве алкоголя.

Нормальное поведение любого руководителя - не разрешать употребление алкоголя на рабочем месте, даже после работы, но на рабочей территории.

*Для России это условие очень сложно выполнимо, например, принято праздновать дни рождения и т. д., поэтому рекомендую придерживаться следующих правил:*

*Руководитель не может себе позволить напиться и не проследить за тем, как закончится "вечеринка", если ее устроили его подчиненные. Наиболее верный вариант (для руководителя, ответственного за этих подчиненных) участвовать в начале "вечеринки", под любым предлогом уйти, а вернуться следует к концу, отправить работников по домам и т. п.*

*Для руководящего работника более высокого ранга (чем ответственный за небольшой коллектив), естественно, возвращаться к окончанию "вечеринки" не нужно. Конечно, уходить вовсе необязательно, но в этом случае вы должны контролировать выпитое вами количество алкоголя (например, не полностью выпивать налитую рюмку или пропускать (не выпивать) очередную порцию).*

Вообще, алкоголь и руководитель - вещи несовместимые (во всяком случае, на рабочем месте). Руководитель, конечно, тоже человек и тоже может налакаться "до поросячьего визга", но только в таком месте, где его не сможет увидеть ни один подчиненный и, естественно, начальство.

Руководитель не должен требовать от подчиненного выполнения невыполнимой или не предусмотренной в договоре с ним работы.

Руководитель не должен просить работника сделать одолжение для него (как для руководителя), например, бесплатно отремонтировать, установить, изготовить и т. д. личное имущество. То есть, нужно рассчитывать, что любая работа, не предусмотренная договором с работником, в обязательном порядке должна быть оплачена, причем оплата должна быть произведена и, весьма желательно, в полном объеме.

Если этот пункт не выполняется, то, вполне естественно, работник будет ожидать от руководителя уступок (поблажек) в основной работе, более выгодной, чем другие работники, оплаты и т. д.

Наиболее верный расчет оплаты труда работника, за непредусмотренную договором работу следует производить следующим образом: без особых проблем можно установить, сколько зарабатывает данный работник на основном месте работы за один час. Теперь нужно выяснить, сколько времени он затратил на выполнение данной работы и помножить результаты. Естественно, не следует забывать о затратах работника на запчасти, комплектующие и т. д.

При таком подходе вы всегда сможете рассчитывать на выполнение работником любой другой работы и не окажетесь в положении должника, который тоже должен сделать что-то для данного работника.

Кроме того, что руководящий работник должен быть равным в отношениях со всеми подчиненными, строгим в

вопросах качества выполненной работы, сроков выполнения и т.д., но также, он должен быть и мудрым человеком.

То есть если работник не смог выполнить работу, но по вполне обоснованным причинам, а работа должна быть выполнена, то необходимо исправить это положение, привлекая других работников. При этом не стоит сообщать "наверх" о случившемся. Покрывая плохую работу данного работника, вы можете заслужить уважение всего коллектива, потому как с любым человеком может случиться недоразумение. Все прочие работники, видя такое отношение, наверняка, безвозмездно выполнят дополнительную работу. А вы всегда сможете рассчитывать на понимание при возникающих у вас трудностях. Например, вы тоже можете о чем-то забыть, не распорядиться в нужное время и т. д.

Однако ваша забывчивость и нерасторопность в работе будет расценена подчиненными не как случайность, а как показатель плохого руководителя, поэтому можно рассчитывать на понимание, но ни в коем случае с вашей стороны не можно допускать регулярных ошибок в работе.

Как вести себя, если в коллективе, вами руководимом, произошло какое-то недоразумение?

Пример, из собственной практики. Утром я прихожу в диспетчерскую (служба такси), ночной диспетчер уже сменился, но в углу стоит десяток пустых бутылок из-под алкоголя, а в мусоре для бумаг разорванные женские колготки...

В обязательном порядке необходимо срочно выяснить, что произошло в ночную смену. Пришлось ехать к диспетчеру домой. В данном случае, была обычная пьянка. Но в аналогичной ситуации в соседней организации дело кончилось судом, так как случился факт изнасилования...

Если в коллективе, руководимом вами, произошла производственная травма, кража, пожар или другое происшествие, то именно вы, не перекладывая эту задачу на подчиненных, должны сообщить о случившемся в скорую

помощь или полицию, вышестоящим руководителям, а также родственникам потерпевшего.

Если вы получили новую должность и не имеете желания следовать моим советам, то ничего страшного не произойдет, во всяком случае, в ближайшее время. Однако, как гласит русская поговорка, "чем дальше в лес, тем больше дров". Поэтому чем больше и дольше, тем тяжелее будет работать. Так однажды вы можете понять, что одного из работников вам нужно ежедневно "слезно" просить выполнить работу, потому как приказать ему вы не можете, а уволить его тоже не в вашей компетенции. А другой работник, скажем, уже просто посылает вас к чьей-то матери...

Несколько тяжелее обстоит дело у тех, кто давно нарушает эти простые правила и уже назвали проблемы. Исправлять ошибки - это тяжелый и длительный процесс. Можно попробовать, а если не будет получаться, то, может быть, легче сменить коллектив (перейти на другую работу).

У руководителя, который является хозяином, теоретически меньше проблем со "взаимопониманием", так думает он. Но на практике проблемы еще серьезнее, потому как руководитель их не замечает, а результат - очень высокая текучесть кадров и, как следствие, дополнительные расходы на обучение, "привыкание" и т. д.

В заключение хочу привести интересный пример выхода из сложной ситуации некомпетентного руководителя. Я познакомился с этим человеком в Эстонии. До выхода на пенсию он работал за Уралом.

Ситуация обычная для СССР:

На должность начальника шахты (угольного разреза) назначают человека с высшим образованием. (Высшее образование, как правило, обязательное условие при получении руководящей должности в СССР). Но по образованию он специалист по рыбообработке и, естественно, не имеет понятия о работе в шахте и, тем более, о взрывных работах.

Подчиненный мастер (по всей видимости, желавший занять место начальника), улучив момент, когда придет высокое начальство, является к новому начальнику и задает весьма каверзный вопрос: "У меня возникла проблема, при таком-то состоянии грунта нужно было бы заложить такое-то количество взрывчатки, но в связи с тем, что... я не знаю, как поступить..."

Ответ находчивого вновь испеченного начальника шахты:

"Если вы не можете определить необходимое вам количество взрывчатки в данной ситуации, то, по всей видимости, не можете работать взрывным мастером, если так, то ваше заявление об увольнении я подпишу в любое время..."

Из конкретной сложной ситуации новый начальник сумел выйти достойно, однако, по его же словам, ему пришлось засесть за учебники и через некоторое время он вполне мог "щеголять" принятыми у подрывников выражениями и понятиями.

Кстати, данный конкретный руководитель, поведавший эту историю, заслужил на этой шахте звание Героя Социалистического Труда.

Эта история доказывает то, что хороший руководитель может не знать всех тонкостей данного вопроса (хотя желательно, чтобы знал), как минимум, ему необходимо разбираться в основных понятиях, без которых невозможна производственная деятельность и, в обязательном порядке, необходимо постоянно совершенствовать свои знания.

## 8. Заключение.

Если вас интересуют еще какие-то нюансы, которые я не упомянул, рекомендую дополнительно прочесть литературу по данной теме, внимательно смотреть новости по телевизору и хорошие фильмы. Например, пожалуй, в каждом кино показывают процесс курения. Можно дополнить эту тему. Однако пример следует брать не с «оборванцев» из российских или южноамериканских сериалов, а с солидных людей. А если, паче чаяния, солидные люди не соблюдают даже описанных выше элементарны правил, то мы видим не только низкую культуру самих артистов, но и сама фирма, мягко говоря, несолидный производитель фильмов, который не позаботился найти (или поспешил на оплату) грамотного консультанта...

Хочется надеяться, что данная книга оказалась вам полезна или будет полезна в будущей работе и открыла хотя бы несколько неизвестных вам вопросов. Я также пытался заинтересовать вас как можно большим количеством тем, более подробное изучение которых вы сможете продолжить самостоятельно – надеюсь, это мне удалось.

И, без всякого сомнения, так я полагаю, если все, кто прочел эту книжку от начала до конца, будут придерживаться описанных в ней основных правил, то всем им будет не только легче общаться с иностранцами, но и намного проще станет решать вопросы взаимопонимания и общения друг с другом.

Борис Драгунс.

## **9. Список рекомендуемой литературы с короткими комментариями.**

### **1. Френк Бетджер.**

#### **"Вчера неудачник, сегодня преуспевающий бизнесмен".**

Книга предназначена для людей, которых интересует организация бизнеса. В большей степени она заинтересует тех, кто реализует товары. Настоящее пособие для "агента по продаже" или частного предпринимателя. Однако она также полезна и для руководителей, любого ранга - это минимум, который им просто необходим. Книга написана доступным языком.

### **2. Джон Роберт Паркинсон.**

#### **"Люди сделают так, как захотите вы".**

Книга предназначена для руководителей и людей, которых интересует организация бизнеса. Очень внимательно разбираются некоторые нюансы в подготовке и организации переговоров. Однако, книга сложна в прочтении, по всей видимости, из-за качества перевода на русский язык.

### **3. Дейл Карнеги.**

#### **"Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей."**

Пожалуй, любая книга Карнеги заслуживает внимания и обязательно произведет на вас впечатление. Однако, в связи с тем, что это не обычная беллетристика и потому как затронуто большое количество вопросов, то через некоторое время вы можете о чем то забыть. И, так обычно бывает, именно то, о чем вы забыли просто необходимо вам именно сейчас (например, при подготовке к очень важной встрече). Поэтому, рекомендую сделать краткий конспект, например в такой форме: "Тема - основная формулировка". Как формулировку можно использовать цитату из классиков, цитаты в книгах встречаются в изобилии.

#### **4. Иоанна Хмелевская.**

##### **"Как выжить с мужчиной"**

##### **"Как выжить с современной женщиной"**.

Книги, в первую очередь, могут заинтересовать женщин, которым не вредно вспомнить о том, что они женщины и определиться в приоритетах для "использования того оружия, которым вы располагаете".

Для мужчин, пожалуй, вторая книга, представляет больший интерес, в любом случае - очень познавательно. Однако, по моему мнению, такое большое количество информации запомнить и постоянно использовать может только специалист (психиатр, психолог или Казанова и альфонс).

#### **5. Психология и этика делового общения под редакцией В. Н. Лавриненко (учебник для вузов).**

Весьма занимательная книга. Не плохой, краткий курс по психологии. Рассматривается и этика делового общения, но вам придется долго искать и собирать эти крупинки знаний (Значительно проще найти все это у Д. Карнеги). А еще здесь можно встретить полнейшую чушь, например, таблицу с описанием как к цвету костюма подобрать цвет рубашки, галстука, носок и туфель... (Любой материал очень редко бывает чистого цвета, как правило, он имеет какой-либо оттенок, поэтому делать такие жесткие установки без сомнения глупо).

#### **5. Иван Панкеев**

##### **"Энциклопедия Этикета"**.

Интересная книга, иллюстрированная прекрасными рисунками Х. Бидструпа. Автор даже сделал попытку подняться до уровня книг Д. Карнеги, что ему, естественно не удалось. Жаль, что автор слишком многословен и использует очень много информации из российских изданий конца 19 и начала 20 веков. Я не согласен с мнением автора, по некоторым вопросам, но книгу вполне можно рекомендовать как полезную, в особенности для тех, кого интересуют православные обряды.

**Good manners. Quick-start  
and useful advice for businesspeople, senior officials  
and not only**

Author: B. Draguns

**UK London 2017**

© Published by Sergejevs

[www.d-show.co.uk](http://www.d-show.co.uk)

Tel/fax + 44 (0) 20 8577 3203

Mobil + 44 (0) 74 6008 2000

Оформление автора